
AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI UHERSKÝ BROD, Pod Valy 664, 688 01 Uherský Brod

**Postup pro podání a vyřizování stížností služby
Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod (dále jen AD)**

Vážená paní, vážený pane,

v případě Vaší nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost, pokud jste:

- klientka či bývalá klientka naší služby AD – Osoba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce Osoby,
- osoba blízká v případě, že stížnost nemůže podat Osoba,
- zmocněnec Osoby,
- zaměstnanec.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

Stížnost můžete podat ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy vznikla událost pro stížnost a to:

- u vedoucí zařízení AD: tel. 724 651 264, azyl@uhbrod.charita.cz,
- u sociálního pracovníka AD: tel. 737 201 493, azyl@uhbrod.charita.cz,
- u jiné osoby – personálu AD.

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete se odvolat k řediteli Charity Uherský Brod:

- tel.: 572 630 648, reditel@uhbrod.charita.cz.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele Charity Uherský Brod:

- ředitele ACHO Olomouc: tel. 585 229 380, reditel@acho.charita.cz,
- arcibiskupa olomouckého: tel. 587 405 401/411, ado@ado.cz,

případně na:

- Krajský úřad Zlínského kraje, Vedoucí Odboru soc. věcí: tel. 577 043 300, podatelna@zlinskykraj.cz,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Veřejný ochránce práv: tel. (+420) 542 542 888, podatelna@ochrance.cz,
- Český helsinský výbor: tel. 257 221 142, info@helcom.cz.

Pokud nebude Vaše stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, či nebudete souhlasit s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Na Poříčním právu 1/376, 128 00, Praha 2, tel.: 950 191 111, posta@mpsv.cz.

V případě Vašich připomínek nebo stížností postupujte, prosím, podle následujících bodů:

- 1) Zařízení má umístěnu v přízemí vedle schodiště Schránku stížností a připomínek, kam můžete vy, případně vaše návštěvy či rodiny vhazovat své anonymní stížnosti a připomínky. Další anonymní formou je Dotazník pro klienty sociálních služeb, který je rozdán čtvrtletně. Ústní formu můžete zvolit osobní nebo telefonickou. V případě, že již nejste klientkou naší služby, můžete si podat stížnost osobně, telefonicky, či e-mailem na výše uvedené kontakty. V případě anonymní stížnosti uveďte, jak Vás informovat o výsledku vyřízení stížnosti.
- 2) Máte právo si svobodně zvolit a zmocnit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, supervizora zařízení, jinou sociální pracovníci Charity Uh. Brod apod.) či v případě komunikační potřeby tlumočníka.
- 3) Vedoucí zařízení zajišťuje, aby schránka přání a stížností byla pravidelně kontrolována, zda neobsahuje nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně.
- 4) **Všechny stížnosti** jsou evidovány a zapsány v Registru stížností. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby bylo zřetelné, co chtěl stěžovatel sdělit. Stěžovatelé mají možnost nahlédnout do vedené dokumentace.
- 5) **Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně**, lhůta pro vyřízení je max. **30 dnů**. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, vždy jsou však o důvodech písemně informováni všichni účastníci.
- 6) Stížnost je vyřízena **písemnou odpovědí na všechny podněty**, včetně informace o **přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad** a doručena stěžovateli.
- 7) **Anonymní stížnosti** jsou **vyřizovány neadresně** prostřednictvím společného setkávání na schůzkách matek, či zveřejněním odpovědi na nástěnce služby, či Vámi zvoleným způsobem při podání – viz bod 1.
- 8) Pracovní tým AD stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách (je učiněn zápis), zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.

Aktualizováno dne: 1. 3. 2025