
CHARITNÍ DŮM SV. PETRA A PAVLA SLAVKOV, Slavkov 214, 687 64 Slavkov

Postup pro podávání a vyřizování stížností
pro klienta Charitního domu sv. Petra a Pavla Slavkov

Vážená paní, vážený pane,

pokud byste s obsahem, průběhem a způsobem poskytování naší služby Charitního domu sv. Petra a Pavla Slavkov (dále jen „CHD Slavkov“) byli **nespokojeni**, můžete na ni podat **připomínku** nebo **stížnost**.

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

- **Písemně:** dopis, e-mail, do Schránky přání a stížností, do poštovní schránky
- **Ústně:** osobně, telefonicky
- **Anonymně:** do Schránky přání a stížností, do poštovní schránky

Připomínky nebo **stížnosti** můžete podávat u:

Vedoucí služby	v kanceláři CHD Slavkov – Slavkov 214, 687 64 Slavkov tel. 724 651 261 slavkov@uhbrod.charita.cz
Sociální pracovníce	v kanceláři CHD Slavkov – Slavkov 214, 687 64 Slavkov tel. 739 670 201 slavkov@uhbrod.charita.cz
Pracovníka CHD Slavkov	v CHD Slavkov – Slavkov 214, 687 64 Slavkov

Písemné stížnosti jsou přijímány kterýmkoliv pracovníkem na adrese:

Charita Uherský Brod, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod

Kdo si může stěžovat?

- Klient nebo bývalý klient naší služby – dále jen „Osoba“.
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce Osoby.
- Osoba blízká v případě, že stížnost nemůže podat přímo Osoba.
- Zmocněnec Osoby.
- Člen domácnosti Osoby oprávněný k jejímu zastupování.
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Do kdy si můžete stěžovat?

Ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

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

1. Ve vstupní chodbě CHD Slavkov je umístěna „**Schránka přání a stížností**“, kam můžete vhazovat jak podepsané stížnosti a připomínky, tak i ty anonymní. K tomuto účelu můžete použít také poštovní schránku, která je umístěna na pravé straně před branou do dvora CHD Slavkov na adrese Slavkov 214, 687 64 Slavkov.
2. Máte právo si při vyřizování své stížnosti zvolit svého zástupce (příbuzný, někdo z přátel, příp. jiná osoba, které důvěřujete).
3. Vedoucí služby zajišťuje, aby „Schránka přání a stížností“ byla pravidelně kontrolována. Kontroly se provádějí 1x týdně.
4. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v Evidenci přání a stížností.
5. Do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, máte právo nahlížet, pořizovat si kopie a výpisy.
6. Stížnosti řeší vždy nejprve vedoucí služby nebo sociální pracovník. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
7. Stížnost na vedoucí služby řeší ředitel Charity Uherský Brod.
8. **Písemné i ústní stížnosti, jsou vyřizovány bezodkladně, maximálně do 30 dnů.** Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech **prodloužit o dalších 30 dnů**, vždy jsou však o důvodech prodloužení lhůty písemně informováni všichni, kterých se stížnost týká.
9. **Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně.** Písemná odpověď obsahuje informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Písemná odpověď bude doručena přímo do Vašich rukou.
10. Odpovědi na anonymní stížnosti budou vyvěšeny na nástěnce ve vstupní chodbě služby CHD Slavkov.
11. Pracovní tým CHD Slavkov stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách a zjištěné poznatky využíváme ke zlepšení kvality poskytované služby.
12. **Každý klient má právo na odvolání.**

CHARITNÍ DŮM SV. PETRA A PAVLA SLAVKOV, Slavkov 214, 687 64 Slavkov

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete se odvolat k **řediteli Charity Uherský Brod** – tel.: 572 630 648, reditel@uhbrod.charita.cz, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod.

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, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc,
- **Arcibiskupa olomouckého:**
tel. 587 405 401/411, ado@ado.cz, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9,

případně na:

- **Krajský úřad Zlín, vedoucí Odboru soc. věcí:**
tel. 577 043 300, podatelna@zlinskykraj.cz, Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- **Veřejný ochránce práv:**
tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, Údolní 658, 602 00 Brno-střed,
- **Český helsinský výbor:**
tel. 257 221 142, info@helcom.cz, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Tel. 950 191 111, posta@mpsv.cz, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Aktualizováno dne 26.3.2025