

## **PRAVIDLA PRO POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Vážená paní, vážený pane,

v případě Vaší nespokojenosti s naší službou máte právo podat stížnost, připomínku nebo podnět k nápravě. Vaše stížnost, připomínka či podnět jsou pro nás důležitou zpětnou vazbou a zdrojem informací o možnostech, jak naši službu zlepšit.

### **JAK STÍŽNOST PODAT?**

- ❖ **osobně** (přímo pracovníkovi služby, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí pečovatelské služby),
- ❖ **písemně** (poštou na adresu služby, na adresu ředitelství nebo emailem → adresy jsou uvedené níže),
- ❖ **telefonicky**,
- ❖ **anonymně** (dopisem do poštovní schránky).

### **KOMU A KDE MŮŽETE STÍŽNOST PODAT?**

- **Klíčovému pracovníkovi nebo pracovníkovi služby**, který u Vás vykonává sjednanou službu.
- **Vedoucímu CHPS UB**: tel. 730 562 286, emailem: [chps@uhbrod.charita.cz](mailto:chps@uhbrod.charita.cz)  
Masarykovo nám. 165, 688 01 Uherský Brod
- **Sociálním pracovníkům**: tel. 703 498 546, 724 651 288, Masarykovo nám. 165, 688 01 Uh. Brod

### **Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se následně obrátit na:**

- **Ředitele Charity Uh. Brod**: tel. 572 630 648, [reditel@uhbrod.charita.cz](mailto:reditel@uhbrod.charita.cz), Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod (poštovní schránka u vstupu, kam můžete svoji stížnost vhodit)
- **MPSV ČR**: tel. +420 950 191 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

### **Pokud i nadále Vaše stížnosti přetrvávají, nebo nejste spokojeni s vyřízením Vaší žádosti, můžete se obrátit na tyto orgány:**

- **Ředitel ACHO**: tel. 585 229 380, [info@acho.charita.cz](mailto:info@acho.charita.cz), Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
- **Arcibiskup olomoucký**: tel. 587 405 111, [ado@ado.cz](mailto:ado@ado.cz), Wurmova 562/9, pošt. schr. 193, 779 00 Olomouc
- **Krajský úřad Zlínského kraje: Odbor sociálních věcí**, tel. 577 043 111, [podatelna@zlinskykraj.cz](mailto:podatelna@zlinskykraj.cz), třída T. Bati 21, 761 90 Zlín

*Nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:*

- **Ochránce lidských práv-ombudsman**, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), Údolní 658, 602 00 Brno-střed
- **Český helsinský výbor**, tel. 224 372 334, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

- ✓ Každý má právo nahlédnout do dokumentace, která se týká jeho stížnosti.
- ✓ Vaši stížnosti **budeme řešit bezodkladně** a v co nejkratší možné době (nejdéle však do 30 dní – v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní).  
Stížnost formulujte přesně, a tak, aby bylo zřejmé, koho se týká a kdo je autorem.
- ✓ Na všechny stížnosti reagujeme písemnou formou dle § 99a, zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách →  
**Konkrétní vyřízení**: písemná stížnost bude vyřízena písemně, ústní stížnost je vyřízena také písemně a vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce na ředitelství – Mariánské nám. 13, Uherský Brod a na charitním webu po dobu 14 dní. O prověření vyřízení stížnosti můžete požádat také MPSV.
- ✓ Pokud si někdo stěžuje na pracovníka, řeší to vedoucí služby, pokud je stížnost směřována na vedoucí služby, řeší to ředitel. → V případě dlouhodobé nemoci vedoucí služby vyřizuje stížnost ředitel Charity Uherský Brod.
- ✓ Stížnosti obsahující vulgarismy nebudou vyřizovány.
- ✓ Každý **stěžovatel má právo na odvolání** (viz výše).
- ✓ Pracovní tým služby stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách (je učiněn zápis). Zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.