

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Domácí odlehčovací služba Uherský Brod (DOS UB)

Vážená paní, vážený pane,

v případě 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 zlepšit naši službu.

❖ **Jak podat stížnost:**

- osobně (přímo pracovníkovi, vedoucí nebo sociální pracovníci odlehčovací služby),
- písemně (poštou na adresu služby, na adresu ředitelství nebo na e-mailem – na adresy uvedené níže),
- telefonicky,
- anonymně.

❖ **Komu a kde stížnost podat:**

- pracovníkovi, který u Vás vykonává sjednanou službu
- vedoucí DOS UB: tel.: +420 731 621 786
- sociálnímu pracovníkovi: tel.: +420 605 832 667
- na adrese: Masarykovo náměstí 165, 688 01 Uherský Brod (poštovní schránka u vstupu)

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

- Ředitele Charity Uh. Brod: tel.: +420 572 630 648, reditel@uhbrod.charita.cz
Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod (poštovní schránka u vstupu)

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

Ředitel ACHO	585 229 380	info@acho.charita.cz	Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
Arcibiskup olomoucký	587 405 411/401	ado@ado.cz	Wurmova 9, 771 01 Olomouc
Odbor sociálních věcí	577 043 111	podatelna@zlskykraj.cz	třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
Ochránce lidských práv	542 542 888	podatelna@ochrance.cz	Údolní 39, 602 00 Brno
Český helsinský výbor	224 372 334	info@helcom.cz	Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
Ministerstvo práce a sociálních věcí	950 191 111	posta@mpsv.cz	Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

❖ **Další důležité informace:**

- Vaši stížnosti budeme řešit bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena; tuto lhůtu můžeme prodloužit o dalších 30 dnů; o případném prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení Vás budeme informovat. Stížnost formulujte přesně, a tak aby bylo zřejmé, koho se týká a kdo je autorem (v případě anonymní stížnosti neuvádějte).
- Vyřízení stížnosti – Vaše stížnost bude vyřízena písemně; vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v prostorách zázemí služby po dobu 14 dní. Služba vede dokumentaci k přijatým stížnostem. Autor stížnosti může nahlížet do dokumentů týkajících se pouze jeho stížností.
- Každý stěžovatel má právo na odvolání. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.
- Pracovní tým DOS UB přijaté stížnosti analyzuje na svých pracovních poradách (ze kterých je učiněn zápis), zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.
- Klient služby má právo zvolit si zástupce pro vyřizování stížnosti. Může to být osoba fyzická (např. příbuzný, rodinný přítel, ...) nebo právnická (např. sociální poradna).