

Postup pro podávání a vyřizování stížností Sociální rehabilitace

Co můžu dělat, když si myslím, že někdo porušil má práva, anebo nejsem spokojený, něco se mi ve službě nelíbí?

Můžu si stěžovat.

✂ 1. Co je stížnost?

Stížnost je oznámení, pokud se Vám něco nelíbí. Například:

- služba nefunguje správně,
- pracovník se nechová dobře.

2. Kdo může podat stížnost?

Stížnost může podat:

- Vy – klient služby,
- Vámi zvolený zástupce (rodina nebo blízká osoba, opatrovník, jiný zástupce).

3. Jak podat stížnost?

Můžete si vybrat, jak stížnost podat:

-  písemně – dopisem na adresu služby, Přemysla Otakara II. 2674, Uherský Brod, 688 01,
-  osobně – řekněte pracovníkovi služby,
-  telefonem – zavolejte na kontaktní číslo, tel.: 724 651 301,
-  e-mailem – pošlete e-mail, soc.rehabilitace@uhbrod.charita.cz,
-  anonymně – vhod'te do schránky na stížnosti. Nachází se na dveřích kanceláře služby.

4. Co se stane po podání stížnosti?

-  Záznam – stížnost se zapíše. Do zápisu se můžete kdykoliv podívat a udělat si kopii.
-  Potvrzení – pokud není anonymní, dostanete zprávu, že byla přijata.
-  Řešení – stížnost se prošetří a hledá se náprava.
-  Odpověď – výsledek Vám napíšeme.
-  Čas – vyřešíme ji do 30 dnů. Pokud budeme potřebovat více času na její vyřešení, můžeme lhůtu protáhnout maximálně o dalších 30 dnů.

5. Vaše ochrana

- Nikdo vás nebude trestat za stížnost.
- Můžete požádat o pomoc s podáním stížnosti.
- Můžete nahlížet do vedené dokumentace týkající se stížnosti.
- Můžete se v případě potřeby obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

6. Stížnost kladně vyřízena?

- Stížnost vyřizuje sociální pracovník služby, pokud se stížnost netýká přímo tohoto pracovníka.
- Vedoucí služby, pokud se stížnost týká přímo sociálního pracovníka.
- Sociální pracovník nebo vedoucí služby se bude stížností důkladně zabývat a o výsledku Vás vyrozumí písemně.
- Stížnost byla vyřízena a Vy jste spokojeni.



7. Co když nejste spokojeni?

Můžete se odvolat:



- Ředitel Charity Uherský Brod
 - Mariánské nám. 13
 - 688 01 Uherský Brod
 - Tel.: 572 630 648
 - E-mail: reditel@uhbrod.charita.cz
- Ředitel ACHO Olomouc
 - Křížkovského 6/505
 - 779 00 Olomouc
 - Tel.: 585 229 380
 - E-mail: info@acho.charita.cz
- Arcibiskup olomoucký
 - Wurmova 9, pošt. schr. 193
 - 771 01 Olomouc
 - Tel.: 587 405 411
 - E-mail: ado@ado.cz

8. Co když nejste stále spokojeni s vyřízením stížnosti?

Můžete se odvolat:



- Krajský úřad Zlínského kraje, Odbor sociálních věcí
 - třída Tomáše Bati 21
 - 761 90 Zlín
 - Tel.: 577 043 111
 - E-mail: podatelna@zlinskykraj.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
 - Na Poříčním právu 376/1
 - 128 00 Praha 2
 - Tel.: 950 191 111
 - E-mail: posta@mpsv.cz

- **Ochránce lidských práv – Ombudsman**
 - Údolní 39
 - 602 00 Brno
 - Tel.: 542 542 888
 - E-mail: podatelna@ochrance.cz

- **Český helsinský výbor**
 - Štefánikova 216/21
 - 150 00 Praha 5
 - Tel.: 257 221 141
 - E-mail: info@helcom.cz

Pokud potřebujete pomoc, neváhejte se zeptat!

