

INFORMACE O PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Noclehárna Uherský Brod

• KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Stížnost může podat **osoba** (dále jen „stěžovatel“), **které je nebo byla poskytována služba**, popř. její **zákonný zástupce, opatrovník** nebo **podpůrce, osoba zmocněná** osobou, které je nebo byla poskytována služba, případně **člen domácnosti** či **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována služba, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že osoba zemřela. Stížnost může podat také **zaměstnanec** poskytovatele sociální služby.

• KOMU MŮŽETE PODAT STÍŽNOST

Stížnost můžete podat jakémukoliv pracovníkovi služby – pracovníkovi v sociálních službách, klíčovému pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu služby.

• LHŮTA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost je možné podat **do 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

• FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- **Ústně** – jakémukoliv pracovníkovi služby
- **Telefonicky** – na čísle 724 651 299
- **Písemně** – na adrese služby: Noclehárna Uherský Brod, Vazová 2497, Uherský Brod
- **Anonymně** – do „schránky na stížnosti“ umístěné u vchodu do Noclehárny Uherský Brod
- **Email** – vedoucí služby: nocleharna@uhbrod.charita.cz

• ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Každá přijatá stížnost je zaevidována do **evidence stížností** nazvané SEZNAM STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ – NOCLEHÁRNA UHERSKÝ BROD (dále jen „evidence“).

Pracovník pověřený k vyřízení stížnosti je **povinen zjistit všechny skutečnosti a souvislosti** týkající se stížnosti potřebné k rozhodnutí o oprávněnosti podání a k vyřešení stížnosti. Z tohoto důvodu Vás může tento pracovník požádat o osobní setkání, ke kterému může být, s Vaším souhlasem, přizvána další osoba (např. sociální pracovník, vedoucí služby, ředitel/ka, rodinný příslušník či vaše osoba blízká).

Pokud je stížnost směřována proti vedoucímu služby, je tato stížnost rovnou postoupena řediteli organizace.

Je-li **stížnost vyhodnocena** jako **oprávněná**, předá pověřený pracovník tuto informaci **vedoucímu služby**, který zajistí nápravu (nejčastěji rozhovor s pracovníky služby, změna pracovních postupů aj.).

Každá **stížnost** musí být vyřízena **písemně** v přiměřené lhůtě, **nejpozději do 30 dnů** ode dne, kdy byla přijata. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dní, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel informován. **Anonymně** přijaté stížnosti jsou vyřízeny zveřejněním řešení na **nástěnce** služby po dobu 30 dní.

Způsob vyřízení stížnosti je zapsán v evidenci dané stížnosti. Stěžovatel může požádat o **nahlédnutí do dokumentace**, která je ke stížnosti vedena, **pořizovat z ní kopie nebo výpisy**.

Služba pravidelně analyzuje stížnosti na svých pracovních poradách a zjištěné poznatky využívá pro rozvoj a zvyšování kvality služby. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

Se svojí stížností se můžete obrátit také na:

- **ředitele Charity Uherský Brod**: tel. 572 630 648, reditel@uhbrod.charita.cz, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod

nadřízený orgán poskytovatele Arcidiecézní charitu Olomouc (ACHO):

- **ředitele ACHO Olomouc**: tel. 585 229 380, reditel@acho.charita.cz, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc zřizovatele:
- **arcibiskupa olomouckého**: tel. 587 405 401/411, ado@ado.cz, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9

případně na:

- **Krajský úřad Zlínského kraje:**

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. (+420) 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, Údolní 658/39, 602 00 Brno-střed
- **Český helsinský výbor:** info@helcom.cz, Štefánikova 21, 150 00 Hl. m. Praha-Praha 5

Pokud **stěžovatel nesouhlasí** se způsobem vyřízení jeho stížnosti, nebo nebyla-li jeho stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se **ve lhůtě 60 dnů** ode dne doručení informace o způsobu vyřízení obrátit na:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:** tel. (+420) 950 191 111, posta@mpsv.cz, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2