

PRAVIDLA PRO POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**Charitní pečovatelská služba 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 služba poskytována, 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 – pečovateli, 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** – vedoucí služby – tel.: 730 562 286, sociálnímu pracovníkovi – tel.: 703 498 546, 724 651 288.
- **Písemně** – na adrese služby – Masarykovo nám. 165, 688 01 Uherský Brod.
- **Anonymně** – do schránky umístěné u hlavního vchodu do budovy Víceúčelového komunitního centra na Masarykově nám. 165, Uherský Brod.
- **E-mailem** – chps@uhbrod.charita.cz

➤ ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Každá přijatá stížnost je zaevidována do „**Evidence stížností**“ (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, ředitelka, rodinný příslušník či Vaše osoba blízká).

Pokud je stížnost směřována proti vedoucímu služby, je tato stížnost rovnou postoupena ředitelce 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 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel informován. **Anonymně** přijaté stížnosti jsou vyřízeny zveřejněním řešení na **nástěnce** služby po dobu 30 dnů.

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 tyto orgány:

Ředitelka Charity UB	776 080 273	reditel@uhbrod.charita.cz	Mariánské nám. 13, 688 01 UB
Ředitel ACHO	585 229 380	reditel@acho.charita.cz	Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
Arcibiskup olomoucký	587 405 411/401	ado@ado.cz	Wurmova 652/9, 779 00 Olomouc
Odbor sociálních věcí	577 043 300	podatelna@zlskykraj.cz	třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
Ochránce lidských práv	542 542 888	podatelna@ochrance.cz	Údolní 658/39, 602 00 Brno
Český helsinský výbor		info@helcom.cz	Opletalova 918/7, 110 00 Praha 1

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