

Postup pro podávání a vyřizování stížností služby Nízkoprahového denního centra sv. Vincence Uherský Brod

Vážená paní, vážený pane,

v případě Vaší nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby Nízkoprahového denního centra sv. Vincence Uherský Brod (dále jen NDC), můžete podat stížnost u:

- pracovníka v sociálních službách
- Vašeho klíčového pracovníka
- **u sociálního pracovníka NDC:** kancelář vedoucí NDC, Vazová 2497, Uherský Brod, mob. 731 693 986
- **u vedoucí služby NDC:** kancelář vedoucí NDC, Vazová 2497, Uherský Brod, mob. 601 387 996, nizkoprah@uhbrod.charita.cz
 - veškeré stížnosti jsou zaznamenány v Evidence stížností, která se nachází v uzamčené skříni v kanceláři pracovníků NDC. Stěžovatel má možnost nahlédnout do Evidence stížností – nahlédne na informace týkající se jejich stížností.

Stěžovat si můžete **písemnou** nebo **ústní** formou, ale také **anonymně**.

- **Písemně:** poštou (na adresu Vazová 2497), e-mail, do Schránky přání a stížností
- **Ústně:** osobně, telefonicky
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní přání a stížnosti

Stížnost můžete podat v zařízení nebo ji můžete vhodit anonymně do **Schránky přání a stížností**, která je umístěna u hlavního vchodu do zařízení Vazová 2497, Uherský Brod, která je pravidelně 1x týdně kontrolována. Vedoucí NDC a jeden člen pracovního týmu je schránku pravidelně kontrolovat, zda neobsahuje novou stížnost. Pokud ano, učiní o tom záznam do Evidence stížností. Kontrola schránky probíhá 1x týdně.

Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně. Vyvěšeny na nástěnce v denní místnosti, popřípadě u pracovníků NDC. Předání odpovědi odpovídá formě podání stížnosti. Písemná odpověď bude doručena přímo na uvedenou adresu stěžovatele (pokud je známá), popřípadě emailovou adresu, pokud bude ve stížnosti uvedena.

Anonymní stížnost – odpověď na anonymní stížnosti je vyvěšena na nástěnce NDC v denní místnosti klientů a bude tam ponechána 30 kalendářních dní.

Každý má právo si zvolit při vyřizování své stížnosti **zástupce** – zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, osoba blízká (plnou mocí), člen domácnosti.

Poskytovatel služeb je povinen vyřizovat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb v NDC sv. Vincence v přiměřené lhůtě, zpravidla **do 30 kalendářních dnů**. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, vždy jsou však o důvodech prodloužení lhůty písemně informováni všichni, kterých se stížnost týká. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. Stížnost nesmí být starší než 1 rok.

Pracovní tým NDC stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách (je proveden zápis), zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.

Pokud nejste spokojeni s vyřízením Vaší stížnost, můžete se obrátit na:

- **ředitele Charity Uh. Brod:** tel. 572 630 648, reditel@uhbrod.charita.cz, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod
- Pokud je stížnost směřována proti vedoucí zařízení, je tato stížnost rovnou postoupena řediteli organizace

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele Arcidiecézní charity Olomouc (ACHO):

- **ředitele ACHO Olomouc:** tel. 585 229 380, reditel@acho.charita.cz, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
- **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, 602 00 Brno-střed

dále na:

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

Aktualizace 28.3.2025