

Pravidla pro podávání stížností

Je-li uživatel služeb FCH Dolní Újezd nebo jeho zástupce nespokojen s některým aspektem poskytované služby nebo přístupem pracovníků má právo obrátit se stížností na vedoucí služby mob. 731 598 854, a to písemně, ústně, případně anonymně do schránky. Poštovní schránka, je umístěna v budově DPS a je náležitě popsána.

V případě, že zdrojem nespokojenosti uživatele je nevhodné vyřešení předchozí stížnosti nebo je příčinou sama vedoucí služby, může se stěžovatel obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Lze se odvolat:

- a) k ředitelce Farní charity, Dolní Újezd, 569 61 Dolní Újezd 613 tel. 461 631 672, mob. 605 385 148
- b) k řediteli Diecézní charity Hradec Králové, Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové
- c) ke Krajskému úřadu Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice
- d) k Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno, nebo na Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

Uživatel má právo přizvat si pro vyřizování stížnosti blízkou osobu nebo nezávislého zástupce, který stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele.

O stížnostech jsou vedeny písemné záznamy. Záznam o podání stížnosti **není** součástí osobního spisu uživatele.

Při přijímání stížností od uživatele, který má potíže s vyjadřováním, využívá pracovník alternativních forem komunikace. V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka.

Stížnosti zaznamenané pracovníkem CHPS obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne pouze interpretaci pracovníka.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše 30 dnů. Během této lhůty je vedoucí pracovník nebo ředitelkou FCH provedeno prošetření stížnosti a prověření skutečností. Lhůtu pro vyřízení žádosti lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení žádosti.

Stížnost je vyřízena písemně, přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností, které je možno využít ke zlepšení napadaného stavu.

Anonymní stížnost je vyřízena písemně a odpověď založena k záznamu o stížnosti. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.