

Pravidla pro podávání stížností

Zpětná vazba od Vás (pozitivní či negativní) je pro nás cennou informací, která nám napomáhá ke zlepšování kvality naší činnosti. Vaše hodnocení můžete vyjádřit prostřednictvím pochvaly 😊😊, stížnosti či podnětu

Kdo může stížnost podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „uživatel“),
- opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“)

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- **ústně:** možno podat pracovníkovi Charitní pečovatelské služby (dále jen „CHPS“)
- **písemně:**
 - předáním písemné stížnosti pracovníkovi CHPS
 - zasláním dopisu na adresu Farní Charita Dolní Újezd (dále jen „FCHDU“), Dolní Újezd č. p. 613, 569 61, nebo e-mailem na adresu: jana.kalibanova@du.hk.caritas.cz,
 - vhozením dopisu do označené poštovní schránky. Poštovní schránka, je umístěna v přízemí u vstupních dveří v budově domu s pečovatelskou službou č. p. 613, 569 61 Dolní Újezd a je náležitě popsána. Schránka je odpovědným pracovníkem FCHDU vybírána v pracovní dny

Telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Stížnost musí obsahovat:

kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení, jeho kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, podpis stěžovatele (v případě listinné formy písemné stížnosti).

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je zmocněnec povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah.

Anonymní stížnosti budou brány jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

Stížnost řeší vedoucí CHPS nebo nejbližší nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká.

Stížnost je písemně vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla poskytovateli, tj. FCHDU, doručena. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy jeho stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111, e.mail: posta@mpsv.cz

Stěžovatel se může obrátit rovněž na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod, tj.:

Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,
tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Kanceláře Farní charity Dolní Újezd se nachází v 2. podlaží Domu s pečovatelskou službou první dveře nalevo od schodiště.