

## POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Denní stacionář sv. Josefa (dále DS) chápe **stížnost jako důležitý zdroj informací** o kvalitě, rozsahu a potřebnosti naší sociální služby a také jako **nástroj ochrany práv a oprávněných zájmů klientů** služby.

Stížnosti jsou pro pracovníky stacionáře cennou zpětnou vazbou. Pomáhají odstraňovat nedostatky, hledat slabá místa při poskytování služby, dávají možnost k pozitivním změnám a vždy vedou k zamyšlení nad kvalitou poskytovaných služeb. Stížnostem se proto nebráníme a naopak je vítáme jako nástroj pro rozvoj a zlepšení služby.

### VYMEZENÍ POJMŮ

- **Stížnost** je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti, kterým se domáhá řešení určitého problému nebo situace ve svém vlastním zájmu.

### KDO MŮŽE PODÁVAT STÍŽNOST?

- Zájemci o službu,
- klienti a to i prostřednictvím jiné osoby,
- opatrovníci, zástupci či zmocněnci, příbuzní a jiní blízcí klientů,
- ostatní osoby nebo instituce, které jsou nějakým způsobem spojeny se stacionářem (dobrovolníci, dárce, spolupracující služby atd.).

Stěžovatel má právo přizvat si pro vyřizování stížností tlumočníka nebo nezávislého zástupce či blízkou osobu, která si bude stěžovat jeho jménem.

### ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnosti mohou být podány:

- **ústně** – kterémukoliv pracovníkovi Denního stacionáře sv. Josefa v osobním kontaktu
- **telefonicky** – na tel.: 733 581 485
- **písemně** – na adrese: Denní stacionář sv. Josefa, Bukovecká 479, 73991 Jablunkov, nebo e-mailem: [info@jablunkov.charita.cz](mailto:info@jablunkov.charita.cz), [stacionar@jablunkov.charita.cz](mailto:stacionar@jablunkov.charita.cz)
- **vhozením do poštovní schránky** u vstupních dveří do budovy.

**Písemná stížnost obsahuje:**

- datum podání,
- jméno a příjmení a adresa stěžovatele,
- předmět stížnosti,
- případně označení osob, proti které stížnost směřuje.



Stížnosti mohou být podávány také **anonymně** (v tom případě se neuvádí jméno podávajícího ani jeho adresa).

## **ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Řešením stížnosti je pověřen **pracovník nadřízený tomu, proti kterému směřuje stížnost**:

- pracovníkovi v přímé péči – vedoucí stacionáře,
- sociálnímu pracovníkovi – vedoucí stacionáře,
- vedoucímu stacionáře - ředitel Charity Jablunkov
- řediteli Charity Jablunkov - ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské.

Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti.

Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak. Vůči stěžovateli nejsou činěny přímé či nepřímé zákroky.

## **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost je vyřízena odesláním odpovědi osobě, která stížnost podala a to písemnou formou. V odpovědi je uvedeno, zda se jednalo o stížnost oprávněnou, nebo neoprávněnou, jak byla prošetřena, případně jaká byla přijatá nápravná opatření.

Odpověď může být předána i ústně, avšak vždy s přiloženou kopií Formuláře pro řešení stížnosti. Pokud je odpovídáno na anonymní stížnost, odpověď je vyvěšena na informační nástěnce ve vstupním vestibulu nebo na webových stránkách stacionáře.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dnů** od data přijetí stížnosti. Pokud je nutné lhůtu prodloužit např. v souvislosti s nutným zásahem dalších správních orgánů, musí být stěžovatel písemně upozorněn na odklad vyřízení stížnosti.

Jsou-li v rámci šetření stížnosti uložena nápravná opatření, vedení stacionáře sleduje jejich splnění, případně vyvodí důsledky vůči osobám, které jsou odpovědné za jejich neplnění.

## **ODVOLÁNÍ**

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se dále dovolávat posouzení své stížnosti u nadřízených orgánů:

- **Ředitel Charity Jablunkov**, Mgr. Lucie Szotkowská (adresa kanceláře: Školní 1234, Jablunkov 739 91, tel: 733 755 843, e-mail: reditel@jablunkov.charita.cz).
- **Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské** Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo (adresa: DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava, tel: 731 625 876, 596 525 941),



- **Krajský úřad - Moravskoslezský kraj**, odbor sociálních věcí: Mgr. Daniel Rychlík (adresa: 28. října 117, 70218 Ostrava, tel: 595 622 150),
- **Kancelář veřejného ochránce práv** (adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888),
- **Český helsinský výbor pro lidská práva** (adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142).