



POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Žadatel o službu případně další osoba (např. opatrovník, zmocněnec, rodinný příslušník) je o možnostech podání stížnosti, připomínky, podnětu seznámen ústně již ve fázi jednání se žadatelem o službu. V tištěné podobě jsou tyto informace uvedeny v dokumentu *Vnitřní pravidla CHPS*, kterou žadatel obdrží před uzavřením smlouvy.

Informace o způsobu podání stížnosti jsou vyvěšeny také na oficiálních webových stránkách CHJ.

Kontaktní údaje pro podání stížnosti, připomínky, podnětu.

- **Charita Jablunkov, Bukovecká 479, Jablunkov 73991**
Tel: 733 755 843, email: info@jablunkov.charita.cz
- **Charitní pečovatelská služba, Školní 1234, Jablunkov 739 91**
Tel: 731 489 675, email: chps@jablunkov.charita.cz

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A PODNĚTŮ

Právo podat stížnost, připomínku a podnět na kvalitu nebo způsob poskytování služby je **nepopíratelné právo** každého klienta CHPS. Toto právo se však vztahuje i na další osoby, **bez rizika negativních následků** pro stěžovatele. Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se jeho stížnost ukáže jako neoprávněná. Pracovníci jsou povinni přistupovat ke každé stížnosti, připomínce a podnětu vážně a jsou povinni využít je pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Stěžovateli je vždy zaručeno, že:

- obsah stížnosti bude důvěrný a stížnost nebude zlehčována,
- podané informace nebudou stěžovateli na újmu,
- stížnost bude vyřízena ve stanovené lhůtě,
- ze stížnosti budou vyvozeny důsledky a nápravná opatření,
- s výsledkem prošetření stížnosti bude seznámen písemnou formou.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST, PŘIPOMÍNKU, PODNĚT:

Kdokoli – klient, žadatel o službu, zájemce o službu, pracovník služby, kterákoli osoba, instituce - kdo toto považuje za potřebné.

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY, PODNĚTU:

- **ÚSTNĚ: osobně, telefonicky** (může se jednat i o anonymní stížnost), **prostřednictvím zástupce.**
- **PÍSEMNĚ** (doručení je možné): **poštou, e-mailem, prostřednictvím zástupce, vložením do schránky:** Stížnosti, Připomínky, Podněty.
- **NEVERBÁLNĚ: mimika, gestikulace, křik, pláč a jiné projevy nelibosti.**



Tento způsob se týká především osob se sníženou komunikační schopností, které se dle svého omezení vyjadřují ve větší či menší míře mimoslovně. Pracovníci tyto projevy vnímají, posuzují a vyhodnocují. Pokud vyhodnotí, že tyto projevy mají nebo mohou mít povahu stížnosti, připomínky či podnětu, postupují a jednají dle vnitřního pravidla (VP7).

Podoba stížnosti není nijak formálně vymezena či omezena, klientům CHPS jsou k dispozici pomocné tiskopisy umístěny u schránky „Stížnosti, Připomínky, Podněty“ nebo na webových stránkách CHPS. V případě, že písemná stížnost, připomínka, podnět je špatně, nebo zcela nečitelná, rozhoduje vedoucí služby, zda bude stížnost, připomínka, podnět posouzen či nikoliv.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK, PODNĚTŮ

Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Každá stížnost je vedoucím služby prošetřena. Připomínka a podnět je prošetřen a řešen vedoucí služby nebo sociálním pracovníkem, případně na místě vyřešen pracovníkem, který připomínku, podnět přijal.

Lhůta pro vyřešení stížnosti je 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. V případě, že pro vyřízení stížnosti je potřeba delší časové lhůty, bude stěžovatel o této skutečnosti informován.

STÍŽNOST NA KONKRÉTNÍHO PRACOVNÍKA

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

- pracovníkovi v přímé péči – vedoucí služby,
- sociálnímu pracovníkovi – vedoucí služby,
- vedoucímu služby – ředitel Charity Jablunkov,
- řediteli Charity Jablunkov – ředitel DCHOO – Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNEK

- Podání, je posouzeno vedoucím pracovníkem podle skutečného obsahu, zda se jedná o stížnost, připomínku, podnět bez ohledu na to, jak je podání označeno. Vedoucí CHPS rozhodne, kdo bude pověřen vyřízením. Osoba, která stížnost vyřizuje, zhodnotí, zda je oprávněná nebo neoprávněná.
- V případě, že vedoucí pracovník shledá, že je stížnost **neoprávněná**, vysvětlí stěžovateli tuto skutečnost písemnou formou. Byla-li stížnost shledána jako **oprávněná**, pracovník pověřený vyřízením stížnosti bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele.
- V případě **opakované stížnosti** ve stejné věci se stížnost postupuje k řešení vyšší instanci. Je-li stížnost podána opakovaně ve stejné záležitosti, ale doplněná o nové údaje, bude k ní přistupováno jako k nové stížnosti.
- **Anonymní stížnost, připomínka, námět** jsou řešeny stejným způsobem jako neanonymní stížnost, připomínka, podnět. Záznam o vyřízení je po dobu 30 dnů



vyvěšen na nástěnce ve vestibulu budovy Domu s pečovatelskou službou a na oficiálních webových stránkách CHJ.

VÝSLEDEK PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

O řešení je učiněn písemný *Záznam o vyřízení stížnosti* (dále jen záznam), část C) *Formuláře pro řešení stížnosti*, který je zpracován ve dvou originálních vyhotoveních. Stěžovateli je tento záznam odeslán dle dohody **doporučenou poštou**. Pokud byla stížnost podána emailem, je tento záznam zaslán stěžovateli i emailem. Záznam o vyřízení stížnosti může být předán i osobně. Tehdy se do originálního záznamu (C, Záznam o vyřízení stížnosti), který je určen pro vedoucího služby, vepíše datum předání záznamu a podpis osoby, která záznam přebrala.

Stížnost se považuje za vyřízenou, dnem kdy je písemné vyjádření zasláno či předáno stěžovateli. Pracovník pověřený vyřízením stížnosti kontroluje, zdali se přijatá opatření ukázala jako funkční.

ODVOLACÍ ORGÁNY

Pokud stěžovatel nebude spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, může se písemně odvolat, a to následovně k těmto osobám:

- **Ředitel Charity Jablunkov** Mgr. Lucie Szotkowská (733755843, reditel@jablunkov.charita.cz, adresa: Bukovecká 479, Jablunkov 73991)
- **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 Rychlik (adresa: 28. října 117, 70218 Ostrava, tel: 595 622 150),
- **Kancelář veřejného ochránce práv** (adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz),
- **Český helsinský výbor pro lidská práva** (adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz, www.helcom.cz).

O pomoc při zprostředkování kontaktu na další odvolací orgány může stěžovatel požádat vedoucího CHPS nebo sociálního pracovníka. Pomoc stěžovateli nesmí být odmítnuta a nejsou zkoumány důvody hledání této pomoci.