

Postup při podávání a vyřizování stížnosti

Stížnost je pro službu zdroj informací, dává službě možnost vhodným způsobem řešit problémy, odstraňovat nedostatky, odhalovat slabá místa při poskytování služby. Pracovníkům poskytuje prostor a příležitost pro zvolení vhodné nápravy v dané věci, hledání jiného řešení, možnost poučení se z vlastních chyb a tím vytvoření prostoru pro zkvalitnění poskytované služby.

Stížnost je chápána jako vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Stěžovat si lze například na pracovníka služby, na jeho přístup, na jeho nevhodné chování, jednání, na porušování stanovených pravidel, porušování práv klienta atd.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem na újmu.

Pokud se jedná o stížnost směřovanou na organizaci Charita Jablunkov, která není přijata od stěžovatele, který je níže specifikován, je neprodleně nejpozději do 3 pracovních dní předána písemně řediteli Charity Jablunkov k vyřízení.

Kdo může podávat stížnost

Stížnost na poskytování sociální služby může podat pouze stěžovatel:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela. Mezi osoby blízké patří např. příbuzní v přímé linii (rodiče, sourozenci apod.).
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Způsob podání stížnosti

Podat stížnost může výše jmenovaná osoba následujícími způsoby:

- **Ústně**, a to kterémukoliv pracovníkovi NZDM CHJ při osobním kontaktu.
- **Telefonicky** na tel.: 733 592 289. Pracovník, který telefonát přijímá, jej beze změny obsahu (použije konkrétní výroky autora) zapíše do formuláře Záznam o podání podnětu, připomínky a stížnosti.
- **Písemně**:
 - dopisem: na adresu Bezručova 130, 739 91 Jablunkov nebo vhozením stížnosti do poštovní schránky, která je umístěna před budovou NZDM a je označena logem Charity Jablunkov,
 - elektronickou poštou: info@jablunkov.charita.cz
 - QR kódem
 - osobně: napsaný materiál může autor předat osobně kterémukoliv pracovníkovi NZDM CHJ na výše uvedené adrese.
 - vhozením do schránky „Schránka stížností“, která je umístěna v NZDM CHJ.

Vyřízení stížnosti

Vyjádření ke stížnosti je zasláno vždy osobě, která stížnost podala, a to písemnou formou. Odpověď může být předána ústně, avšak vždy s příloženou kopií písemného záznamu ve formuláři Záznam o podání podnětu, připomínky a stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dnů od příjmu stížnosti. Pokud je nutné lhůtu prodloužit např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů, musí být stěžovatel písemně ihned upozorněn na odklad vyřízení stížnosti.

Pokud je odpovídáno na anonymní stížnost je vyvěšena na informační nástěnce v prostorách NZDM CHJ po dobu 30 dnů. Pracovník odpovídající na anonymní stížnost musí dbát na ochranu osob, kterých se stížnost týká. Ke stížnosti se vyjadřuje tak, aby nebylo možné odvodit z odpovědi totožnost účastníků se osob, místa a dalších okolností týkajících se dané události.

Odvolání

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne podání stížnosti. Stěžovatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení své stížnosti, se mohou dále obrátit na tyto nadřízené orgány:

- **Ředitel Charity Jablunkov**: Mgr. Lucie Szotkowská, kancelář: Školní 1234, Jablunkov 739 91, tel.: 733 755 843, email: 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, email: lukas.curylo@dchoo.charita.cz

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:** Na poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 00, tel.: 950 191 111, email:posta@mpsv.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Stěžovatel může kdykoliv nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. O pomoc při zprostředkování kontaktu na další odvolací orgány může stěžovatel požádat vedoucího DS nebo sociálního pracovníka. Pomoc stěžovateli nesmí být odmítnuta a nejsou zkoumány důvody hledání této pomoci.