



Pečovatelská služba Kelč

POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Ve lhůtě nejpozději jednoho roku ode dne, kdy došlo ke skutečnosti, která je předmětem stížnosti si může stěžovat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, 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“).

2. Stížnost může stěžovatel předat:

- ústně nebo písemně pracovníci pečovatelské služby, která je povinna o tom informovat nadřízeného
- vedoucí služby osobně, telefonicky (776 746 341) nebo písemně na adresu Kelč 262, 756 43
- do poštovní schránky služby, která je umístěna u bočního vchodu do kanceláře a označena charitním znakem
- e-mailem: info@valmez.charita.cz
- stížnost může být i anonymní

3. V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka např. do znakového jazyka.

4. Vedoucí služby po převzetí stížnosti kontaktuje stěžovatele, který mu popíše celou situaci. Následně provede opatření a řešení stížnosti zaeviduje. O výsledku informuje stěžovatele vždy písemně.

5. Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů. V případě, že bude překročena maximální doba k vyřízení sdělení, je odpovědný pracovník povinen podat stěžovateli vysvětlení, proč k tomu došlo.

6. Stížnosti týkající se poskytování služby vyřizuje vedoucí služby. Stížnosti týkající se vedoucí služby, jsou adresovány řediteli organizace.

7. Výsledek řešení anonymních stížností je umístěn na vstupních dveřích služby po dobu 30 dnů.

8. Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace týkající se vyřizování stížnosti, požadovat pořízení výpisu nebo kopie z ní. Žádost o nahlédnutí do dokumentace může stěžovatel podat pracovníkům služby ústně nebo písemně. Vedoucí služby informuje stěžovatele o lhůtě, kdy bude dokumentace k nahlédnutí připravena, zpravidla jsou to 3 pracovní dny.

9. Proti způsobu vyřízení nebo při nedodržení lhůty pro vyřízení stížnosti, má stěžovatel ve lhůtě 60 dnů od sdělení této informace možnost obrátit se s žádostí o prošetření na:

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

10. Další možnosti podání stížnosti:

Ředitel organizace:

Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí,
telefon: 733 741 069, 571 619 979
e-mail: reditel@valmez.charita.cz

Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc

Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
telefon: 585 229 380
e-mail: info@acho.charita.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz