



### JAK SI MŮŽETE V AD STĚŽOVAT

Stížnosti na poskytování služby vždy vítáme jako možný podnět ke zvýšení kvality služby..

Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne skutečnosti, na kterou si stěžujete

#### Kdo si může podat stížnost

- Současný nebo bývalý klient služby
- Jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce
- Jeho osoba blízká
- Osoba jím zmocněná
- Člen jeho domácnosti, který je oprávněn k jeho zastupování podle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

#### Jakým způsobem lze podat stížnost

- Ústně pracovníkovi AD: vedoucí AD, sociální pracovníci nebo animátorce
- Písemně na adresu AD: Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí
- Telefonicky na čísle AD: 571 616 657
- Mailem na emailovou adresu: [azyldum@valmez.charita.cz](mailto:azyldum@valmez.charita.cz)
- Klienti a návštěvy mohou použít i Schránku důvěry v prostorách AD
- Stěžovat si lze i anonymně
- Vulgární a dehonestující stížnosti nebudou řešeny

#### Jak bude stížnost vyřízena

- **Vyřizováním stížností je pověřena vedoucí AD**, pokud stěžovatel neuvede, že chce jednat např. přímo s ředitelem Charity VM
- Stížnost **nebude v žádném případě vyřizovat ten, na koho si stěžovatel stěžuje**. V takovém případě bude stížnost postoupena nadřízenému.

Příklad:

- *Pokud si stěžujete na animátorku, stížnost řeší vedoucí AD*
- *Pokud si stěžujete na sociální pracovníci, stížnost řeší vedoucí AD*
- *Pokud si stěžujete na vedoucí AD, stížnost řeší ředitel Charity VM,*

Pokud si **výslovně přejete, řeší stížnosti pouze Vámi zvolený pracovník (z těch, kteří mají pravomoc řešit stížnosti)**.

- Stěžovatel má právo ve lhůtě do 7 dnů od požádání nahlížet do dokumentace ke své stížnosti a pořizovat si z ní kopie či výpisky. Pokud je stěžovatelem jiná osoba než klient, může nahlížet do dokumentace ke stížnosti tak, aby nebyly ohroženy osobní a citlivé údaje klienta.
- **Stížnost by měla být vyřízena písemně v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 30 dnů.**
- Anonymní stížnosti ze schránky důvěry budou vyvěšeny 30 dnů na nástěnce pro klienty v prostorách zařízení. Ostatní anonymní stížnosti budou stejnou dobu zveřejněny na nástěnce ředitelství CH VM.
- V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení nebo nedodržení lhůty pro vyřízení je možné se do dvou měsíců (od data vyřízení či uplynutí lhůty k vyřízení) obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2.