



Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi - SASanky

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

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

KDO si může stížnost podat:

- 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

JAKÝM způsobem si můžete stížnost podat:

- ústně nebo písemně pracovníci sociálně aktivizační služby, která je povinná o tom informovat nadřízeného
- vedoucí služby osobně, telefonicky – 605 045 952 nebo písemně na adresu Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí
- e-mailem: jana.hasalikova@valmez.charita.cz
- přes messenger služby
- do poštovní schránky služby, která je umístěna u zadního vchodu do kanceláře
- datovou schránkou organizace - 28qcpxmy
- stížnost můžete podat i anonymně

Vedoucí služby po převzetí stížnosti kontaktuje stěžovatele a všechny zainteresované osoby, se kterými situaci řeší.

Následně provede opatření a řešení stížnosti zaeviduje. O výsledku informuje stěžovatele vždy písemně.

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

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

Výsledek řešení anonymních stížností je umístěn na nástěnce za vchodovými dveřmi organizace po dobu 30 dnů.

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.

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

Ministerstvo má na prověření vyřízení stížnosti 60 dnů. V případě, kdy nemá MPSV dostatečné podklady pro vyřízení stížnosti a potřebuje si je vyžádat od zainteresovaných orgánů nebo osob, může se lhůta prodloužit až na 90 dnů.

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

Platnost od 1. 8. 2025