



## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V DENNÍM CENTRU – verze pro klienty**

### **1. Úvod**

Na službu, kterou využíváte, nebo na její zaměstnance, je možné si podat stížnost. Jakou formu stížnosti využijete, je na Vás.

### **2. Kdo si může podat stížnost**

- a) klient, kterému 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 podat stížnost osoba, které je (nebo byla) sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- 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

### **3. Jakým způsobem si můžete stížnost podat**

- a) ústně – a to jakémukoliv pracovníkovi denního centra (DC), který může pomoci s jejím písemným záznamem
- b) písemně – můžete stížnost napsat buď:
  - do Knihy stížností
  - nebo využijte Formulář pro podání stížnosti, je k dispozici v šatně klientů
  - můžete také napsat stížnost, kterou nemusíte podepsat, tzv. anonymní verze
- c) pokud chcete využít počítač, můžete stížnost zaslat e-mailem na adresu vedoucí služby: [michaela.wawreczkova@valmez.charita.cz](mailto:michaela.wawreczkova@valmez.charita.cz)
- d) stížnost může za Vás napsat také jiná osoba, kterou si vyberete

Jak kniha stížností, tak schránka jsou v šatně klientů a ta je otevřena v průběhu provozní doby DC. Vždy 1x týdně probíhá jejich kontrola dvěma pracovníky.

#### **4. Jak dlouho trvá vyřízení Vaší stížnosti**

Poskytovatel sociální služby musí stížnost vyřídit do 30 dnů od chvíle, kdy stížnost dostal. V odůvodněných případech je možno lhůtu prodloužit ještě o dalších 30 dní, a to v případě, že je třeba k jejímu dořešení oslovit například jiné instituce.

Stížnost, kterou si můžete podat na službu DC, nebo pracovníky, kteří v ní pracují, může být podána ve lhůtě 1 roku od situace, kterou chcete prošetřit. V žádném případě se nesmí stát, že by podání stížnosti mělo negativní vliv na přístup k Vám.

#### **5. Podání a řešení anonymní stížnosti**

Pokud si podáte anonymní stížnost, bude informace o tom, jak byla stížnost vyřešena, vyvěšena na nástěnce DC.

#### **6. Postup při vyřízení stížnosti**

Je naší povinností Vás písemně informovat o způsobu, jak byla stížnost vyřízena. Tento písemný výstup musí obsahovat:

- výsledek vyřízení stížnosti
- jaká nápravná opatření byla přijata
- jméno a podpis odpovědné osoby, která odpověď sepsala
- datum a místo vypracování odpovědi

Přijatá stížnost je ihned předána vedoucí služby a ta jí nejprve zaeviduje do PC a začne jí řešit. Pokud byste se chtěli podívat do dokumentace, která je ve službě vedena o Vaší osobě, a ze které bude vedoucí vycházet při šetření stížnosti, máte na to právo a bude Vám to umožněno.

Pokud byste si chtěli udělat třeba kopii, tak je vám k dispozici sociální pracovník, který to s Vámi vyřídí.

V případě, že obdržená stížnost se vztahuje na vedoucí služby DC, tak jí řeší její nadřízený, ředitel Charity ve Valašském Meziříčí.

### **Adresy a jména, na které se můžete obrátit s řešením své stížnosti:**

- vedoucí DC - Mgr., Bc. Michaela Wawreczková, DiS., Zámecká 921, 757 01 Valašské Meziříčí, tel.: 739 706 634, e-mail: [michaela.wawreczkova@valmez.charita.cz](mailto:michaela.wawreczkova@valmez.charita.cz)
- ředitel Charity VM - Ing. Jiří Gavenda, Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí, tel.: 571 619 979, 733 741 069, e-mail: [jiri.gavenda@valmez.charita.cz](mailto:jiri.gavenda@valmez.charita.cz)
- ředitel Arcidiecézní charity Olomouc - Robert Neugebauer, DiS., Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel.: 585 229 380, 739 526 250, e-mail: [info@acho.charita.cz](mailto:info@acho.charita.cz)

### **7. Nesouhlas s vyřízením stížnosti a návazný postup**

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se odvolat. Níže jsou vyjmenované instituce, na které je možné se obrátit.

- Krajský úřad Zlínského kraje – odbor sociálních služeb  
Třída Tomáše Bati 21, 761 90, Zlín
- Arcibiskupství Olomoucké – zřizovatel  
Arcibiskupství Olomoucké, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc
- Ochránce lidských práv – JUDr. Stanislav Křeček, Údolní 39, 602 00, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor  
ČHV, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Nově můžete také využít odvolání na Ministerstvo práce a sociálních věcí. (MPSV). V případě využití této možnosti, nově prošetřit Vaši záležitost, je třeba uvést důvody, proč o tento přezkum žádáte. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů, pokud je třeba si vyžádat vyjádření orgánů veřejné správy. Pokud MPSV uzná, že Vaše stížnost byla oprávněná, budou naší službě uloženy povinnosti, které musíme odstranit a MPSV o tom informovat.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376  
128 01, Praha 2

Elektronicky na podatelně Ministerstva: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)