

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Charitní dům pro seniory Hnojník

Na co je si možné stěžovat:

Na kvalitu nebo způsob poskytování služby, na chování a pracovní činnost zaměstnanců domova, na společné soužití mezi klienty, porušování práv osob aj.

Mimo stížnost je možno podat připomínku ke kvalitě či způsobu poskytování služby.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě **jednoho roku**, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti,

Kdo je oprávněný podat stížnost:

Klient služby, opatrovník klienta, osoba blízká klienta, klientem zvolený zástupce pro podání a vyřizování stížnosti či jiná nezávislá osoba hájící zájmy klientů služby, zvolený zástupce klientské rady, zaměstnanec poskytovatele sociální služby (dále jen stěžovatel).

Jakou formou může být stížnost podána:

- **ústně** při osobním kontaktu nebo při telefonickém rozhovoru,
- **písemně** osobním předáním písemné stížnosti, zasláním poštovní doručovací službou nebo prostřednictvím e-mailové pošty, vhozením do „Schránek důvěry“, které jsou umístěné na každém patře. Schránka je vybírána 1x týdně pověřenými pracovníci,
- prostřednictvím **zástupců klientské rady** (setkání zástupců klientské rady s vedením domova 1x měsíčně),
- **anonymně**, pokud si nepřeje stěžovatel uvádět své jméno.

Kontaktní údaje pro podání stížností:

- vedoucí sekce pobytových a ambulantních služeb pro seniory, vedoucí služby: Mgr. Lenka Zahradníková, e-mail: lenka.zahradnikova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 731 520 068.
- vedoucí úseku přímé péče: Bc. Radka Heliošová, DiS., e-mail: radka.heliosova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 732 175 612
- Sociální pracovnice Charitního domu seniory: Bc. Hana Fojtová e-mail: hana.fojtova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 731 427 191
- Sociální pracovnice Charitního domu pro seniory: Tereza Zajacová, DiS., e-mail: tereza.zajacova@ceskytesin.charita.cz,

Oprávněná osoba k vyřízení stížnosti:

- vedoucí Charitního domu pro seniory, která případně pověří vedoucí svěřeného úseku.

Jakým způsobem bude stížnost vyřizována:

- Každá přijatá stížnost (i anonymní) je evidována a vyřizována bezodkladně, nejpozději do **30 dnů** od data obdržení stížnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo jí podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána.

- O výsledku stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.
- V případě složitějšího charakteru stížnosti se může doba nezbytná k prošetření prodloužit na **60 dnů** a v případech, při kterých je nutná spolupráce s jinými orgány (např. policie), závisí lhůta na délce šetření těchto orgánů. O prodloužení lhůty je stěžovatel písemně informován.
- U **anonymní stížnosti** se považuje den podání = den výběru ze Schránky důvěry, den převzetí stížnosti. Na vyřízení anonymní stížnosti má poskytovatel 30 dní, poté je zveřejněna odpověď = řešení stížnosti na **nástěnkách (na každém poschodí) po dobu 14 dní**. V případě prodloužení lhůty pro řešení stížnosti bude na nástěnce informace o 60 dnech.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo obrátit se na:

- Statutární zástupce Charity Český Těšín – ředitelka Ing. Monika Klimková, Adresa: Mírová 8, 737 01 Český Těšín; e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz; telefon: 603 462 292
- Zřizovatel: Ředitelství Diecézní charity ostravsko-opavské
ředitel Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, e-mail: lukas.curylo@caritas.cz; telefon: 599 525 941.

Dále má stěžovatel právo obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nezávislé instituce, které sledují dodržování lidských práv:

- Veřejný ochránce práv (ombudsman):
Údolní 658/39, 602 00 Brno; telefon: (+420) 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
ID datové schránky: jz5adky
- Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5; telefon: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě má stěžovatel právo obrátit se na Ministerstvo práce a sociálních věcí do 60 dnů od doručení a požádat o prověření vyřízení stížnosti a uvést důvod prověření.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
Tel. 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg

V Hnojníku 1.6.2025

Zpracovala: Bc. Radka Heliošová, DiS.
Schválila: Mgr. Zahradníková Lenka