

## Charitní pečovatelská služba POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

---

1. Jestliže jste nespokojeni s poskytovanou sociální službou nebo přístupem pracovníka, můžete podávat podněty, připomínky nebo stížnosti:

- Ústně (osobně či telefonicky) – kterékoliv pracovníci pečovatelské služby nebo vedoucí Charitní pečovatelské služby, tel. kontakt 734 300 828.
- Písemně (např. formou dopisu, e-mailu) – zasláním na adresu Charitní pečovatelská služba, Hrabinská 458/33, 737 01 Český Těšín nebo e-mail [marketa.brixova@ceskytesin.charita.cz](mailto:marketa.brixova@ceskytesin.charita.cz).

Schránka stížností – do této schránky je možné vhodit stížnosti, náměty a připomínky. Schránka je umístěna před vchodem do Charitní pečovatelské služby, Hrabinská 458/33, 737 01 Český Těšín

V případě, že osoba podá oznámení anonymně, tj. neuvede své jméno ani kontaktní údaje, bude toto oznámení posuzováno jako podnět. Podněty lze zaslat e-mailem nebo vhodit do schránky důvěry.

Můžete si taktéž zvolit svého zástupce, který za Vás stížnost podá a bude Vás v řízení o stížnosti zastupovat.

2. Stížnost je prošetřena nestranně a objektivně. Stěžovatel nesmí být žádným způsobem sankcionován za podání stížnosti. Pověřeným pracovníkem na vyřizování stížností je vedoucí pracovník. Jestliže hrozí střet zájmu nebo je stížnost směřována na vedoucího pracovníka, vyřízení stížností zajišťuje ředitel organizace.

3. K Vaší stížnosti se vyjádříme nejpozději do 30 pracovních dnů, v případě, že je řešení komplikované a náročné, může být lhůta prodloužena na max. 60 dní, o tomto budete předem informováni. Stížnost může stěžovatel podat ve lhůtě jednoho roku, kdy nastala situace, která je předmětem stížnosti.

Na Vaši žádost můžete být přizváni k jednání o stížnosti. Jednání může být vedeno odděleně od pracovníka, na nějž byla stížnost podána. Chráníme osobní a citlivé údaje.

V případě, že je stížnost podána anonymně může být odpověď zveřejněna na webových stránkách <http://ceskytesin.charita.cz/>. Výsledek šetření může být také vyvěšen na nástěnce služby, a to po dobu 14 pracovních dnů od doby vyvěšení.

Jestliže je stížnost oprávněná, budete informováni o způsobu nápravy.

4. V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. Stěžovatel tak učiní ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti.

Stěžovatel má možnost se také obrátit na zřizovatele, zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Kontakty:

**Charitní pečovatelská služba:** vedoucí služby, Bc. Markéta Brixová, Hrabinská 458/33, 737 01 Český Těšín, tel.: 734 300 828, e-mail: marketa.brixova@ceskytesin.charita.cz

**Charita Český Těšín:** ředitelka organizace, Ing. Monika Klimková, Leoše Janáčka 768/2, 737 01 Český Těšín, tel.: 603 462 292, e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, ID datové schránky: myxvcx9

**Biskupství ostravsko-opavské:** Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava, tel.: +420 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz, ID datové schránky: v6higer

**Krajský úřad Moravskoslezského kraje:** 28. října 2771/117, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, tel: 595 622 222, e-mail:posta@msk.cz, ID datové schránky: 8x6bxsd

**Liga lidských práv:** Burešova 6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz, ID datové schránky: nuaa9sr

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:** Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg