

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností



Účinnost od:

1. 3. 2025

Zpracovala a schválila:

Mgr. Veronika Fajstavrová

1. Informování o možnosti podání stížnosti

Před uzavřením smlouvy o poskytování sociálních služeb je zájemce o službu informován pracovníkem organizace o možnosti a pravidlech podávání stížností. Uživatelé pečovatelské služby, jejich zástupci nebo jiné osoby mají právo podat stížnost bez obav z jakýchkoliv postihů.

2. Podávání stížností

2.1 Na co si lze stěžovat

- Na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.
- Na jednotlivé úkony pečovatelské služby.
- Na chování zaměstnanců organizace.

2.2 Kdo může stížnost podat

- Uživatel služby.
- Uživatelův zástupce (např. rodinný příslušník).
- Jiná fyzická nebo právnická osoba.

2.3 Formy podání stížnosti

- Osobně.
- Telefonicky.
- Písemně (včetně pošty).
- Elektronicky (e-mailem).
- Anonymně (do schránky v sídle organizace nebo poštou).

2.4 Kontakty pro podání stížnosti

Osobně:

- Mgr. Veronika Fajstavrová, MBA – ředitelka
- Hana Šrámková – vedoucí sociálních služeb
- Bc. Lucie Šrámková – sociální pracovnice

Telefonicky:

- 266 710 712 (kancelář)
- 777 273 867 (ředitelka)
- 775 550 843 (sociální pracovnice)
- 737 414 047 (vedoucí sociální služeb)

Poštou:

- Charita Praha – Holešovice
Dukelských hrdinů 974/16
170 00 Praha 7

E-mailem:

- charitap7@seznam.cz

Anonymně:

- Do schránky v sídle organizace
- Obsah anonymní stížnosti je vždy přezkoumán, o stížnosti se vede záznam a je řešena stejně jako ostatní podání.

3. Vyřizování stížností**3.1 Přijetí stížnosti**

- Ústní podání je zaznamenáno formou „Protokolu o podání stížnosti“.
- Obsah protokolu je stěžovateli přečten a ten jej podepisuje.
- U anonymní stížnosti podpis není požadován.
- V případě telefonického podání je podpis doplněn později.

3.2 Evidence stížností

- Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností.
- Protokoly se archivují po dobu 3 let.
- Kniha stížností je uložena u ředitelky organizace.

3.3 Prošetření a vyjádření stran

- Stížnost prošetřuje osoba pověřená vyřizováním stížností (ředitelka, vedoucí, sociální pracovník).
- Při šetření může být přizván odborník.
- Osoba, proti níž stížnost směřuje, má právo na vyjádření.
- Přímá konfrontace se stěžovatelem je možná pouze se souhlasem všech zúčastněných.

3.4 Rozhodnutí a nápravná opatření

- Odpověď zahrnuje reakci na všechny části stížnosti.
- Lhůta pro vyřízení: 30 dní.
- V případě prodlení je stěžovatel informován o důvodu a opatřeních k nápravě.

3.5 Písemné vyrozumění

- Stěžovatel je písemně informován o výsledku.
 - Osoba, proti níž stížnost směřovala, je rovněž písemně informována.
 - V případě podání stížnosti zástupcem jsou informováni oba.
-

4. Odvolání

Organizace vždy informuje stěžovatele o právu na odvolání a možnosti obrátit se na nadřízený orgán nebo jinou instituci:

Nadřízené a dozorové orgány:

- **Arcidiecézní charita Praha**
Londýnská 44, 120 00 Praha 2
Tel.: 224 246 573
E-mail: praha@praha.charita.cz
 - **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39, 602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz
 - **Sociální odbor MČ Praha 7**
PhDr. Miroslav Luczka
E-mail: luczkam@praha7.cz
 - **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Tel.: 950 191 111
E-mail: posta@mpsv.cz
-

5. Opakované stížnosti

Pokud je stížnost opakována bez nových skutečností a již byla dříve řešena, lze ji považovat za uzavřenou.

Pro podání a vyřizování stížností se dále použije § 99 a zák. č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách.

Fajstavrová

.....
Mgr. Veronika Fajstavrová
ředitelka