

Podání a vyřízení stížnosti

Na poskytování služeb Pečovatelskou službou (dále PS) může podat stížnost osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, dále její zástupce (např.: osoba, kterou si určí; opatrovník; osoba blízká; člen domácnosti) a také zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále stěžovatel). Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost je možné podat na níže uvedených kontaktech osobně, telefonicky, písemně či elektronicky.

- **Vedení PS - vedoucí PS + sociální pracovníci:**
tel: 777 731 320, 777 731 321, 733 742 144, 605 830 565,
e-mail: pecovatelskasluzba@prostejov.charita.cz
Pečovatelská služba, Charita Prostějov, Polišínského 1,
79601, Prostějov
- **Ředitel Charity Prostějov:**
tel.: 777 731 323,
e-mail: info@prostejov.charita.cz
Charita Prostějov, Martinákova 9,
796 01, Prostějov

Stížnost může přijmout jakýkoliv pracovník Charity Prostějov, který předá stížnost vedení PS. Pracovník vedení stížnost zaeviduje a zahájí šetření. Stížnost bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení, tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel informován. Dojde k prošetření příslušnosti, oprávněnosti a okolností stížnosti. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené v souvislosti se stížností a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. O závěru šetření bude stěžovatel písemně informován. Závěr šetření anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnce Charity Prostějov před vstupem do budovy Polišínského 1.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV žádost stěžovatele prověří. Poskytovatel sociálních služeb, kterého se stížnost týká, musí MPSV poskytnout součinnost při prověření vyřízení žádosti. MPSV si může vyžádat také vyjádření dalších subjektů, které souvisí s poskytováním sociální služby, které se stížnost týká.

Pokud MPSV žádost posoudí jako neopodstatněnou, sdělí tuto informaci písemně stěžovateli v opačném případě prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena případně do 90 dnů, pokud si MPSV muselo vyžádat vyjádření dalších subjektů, mimo sociální služby, které se žádost týká. Stěžovatel má právo nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy. MPSV písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
tel.: 950 191 111,
e-mail: posta@mpsv.cz
MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Stěžovatel se může obrátit také na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

- **Arcidiecézní charita Olomouc:**
tel.: 585 229 380,
e-mail: reditel@acho.charita.cz,
Křížkovského 6,
772 00 Olomouc,
- **Veřejný ochránce práv:**
tel: 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz.,
Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39,
602 00, Brno.

