

PRAVIDLA PODÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI NA SLUŽBYCHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

Mohu si stěžovat na vaše služby?

Ano, můžete. Stížnost můžete podat kdykoliv, když nejste spokojeni s poskytovanými službami, s jednáním a chováním pracovníků či jiných klientů a spolubydlících a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost k podání stížnosti.

Kdo může podat stížnost na vaše služby?

Stížnost můžete podat přímo vy – zájemce, resp. klient služby, ale mohou ji podat i ti, kteří službu přímo nevyužívají – vaše rodina, přátelé, kamarádi, opatrovník, váš blízký atd.

Pokud nevíte, jak na to nebo máte nějaké obavy, můžete také zmocnit jinou osobu, která bude vše vyřizovat za Vás.

Jak mohu stížnost podat?

Stížnost můžete podat osobně - na schůzce, telefonicky, poštou, emailem nebo i anonymně do naší poštovní schránky či schránky důvěry.

Na koho se ve vaší službě mohu obrátit s podáním stížnosti?

Můžete se obrátit na kteréhokoliv pracovníka služby, nejlépe přímo na vedoucí služby nebo sociální pracovníky, popř. i na pracovníky v přímé péči – asistenty, kteří by měli vaši stížnost zapsat a předat vedoucí služby.

Kdo stížnost řeší?

Stížnost řeší vedoucí služby.

Odpoví mi někdo?

Ano, odpověď byste měli obdržet do 30 dnů. Pokud stížnost vyžaduje delší dobu řešení, obdržíte informativní dopis s dosavadním výsledkem a odůvodněním prodloužení lhůty jejího řešení.

Pokud bude stížnost podána anonymně, odpověď neobdržíte, ale určitě to neznamená, že se jí nebudeme zabývat. Prověříme ji a nastavíme případná opatření ke zlepšení nebo zamezení opakování důvodu stížnosti. Do dokumentace k prověření stížnosti můžete nahlédnout za splnění daných podmínek, se kterými budete v případě vaší žádosti o nahlédnutí seznámeni.

Když mi odpověď nepomůže, co mám potom udělat?

Můžete se obrátit na ředitele Charity Prostějov – **poskytovatele** služby: Charita Prostějov, Martinákova 9, 796 01 Prostějov, tel. 588 344 524, email: info@prostejov.charita.cz ,

případně na **zřizovatele** - Arcibiskupství Olomoucké, prostřednictvím Arcidiecézní charity Olomouc (ACHO): ředitel ACHO, Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6, 772 00 Olomouc, tel. 585 229 380, email: info@acho.charita.cz nebo přímo Arcibiskupství olomoucké, Wurmova 9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411, email: ado@ado.cz .

V případě, že nesouhlasíte s vyřízením vaší stížnosti nebo nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, máte možnost požádat o prověření přímo **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (MPSV): Oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava (působnost pro kraje: Moravskoslezský a Olomoucký), Na Šibeníku 1179/5, 779 00 Olomouc, tel. 950 196 588, email: posta@mpsv.cz to ve lhůtě 60 dní

Pomoci Vám může i Veřejný ochránce práv: ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz

NEVÁHEJTE SE NA NÁS OBRÁTIT S VAŠIMI PODNĚTY, PŘIPOMÍNKAMI I STÍŽNOSTMI, POMÁHAJÍ NÁM ZKVALITŇOVAT NAŠE SLUŽBY!

Tato oblast je více rozpracována v Metodice č. 7