



## Pravidla pro vyřizování stížností

### I. Úvodní ustanovení

#### Právo na stížnost

Pokud je uživatel služby nespokojen se způsobem poskytování služby nebo s tím jak se pracovník CHPS chová či komunikuje, má právo podat stížnost, podnět nebo připomínku k poskytované službě.

#### Vymezení pojmů

**Stížnost** – vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytované služby, s přístupem pracovníka, s řízením a organizací služby.

**Stěžovatel** – ten, kdo si stěžuje

Pokud nejste spokojeni s tím, jak probíhá služba, jak se k Vám pracovník chová, jak komunikuje, řekněte nám to.

### II. Podání stížností

#### 1. Kdo může stížnost podat

- uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce
- rodinný příslušník
- osoba pověřena uživatelem služby

#### 2. Komu může stížnost předat

- pracovníkovi v sociálních službách, který informuje o stížnosti nadřízeného
- vedoucí střediska, nebo jeho zástupci
- řediteli Charity Frýdek-Místek

#### 3. Způsob podání stížností:

##### a. Ústně a to

- v kanceláři Charitní pečovatelské služby na adrese Beskydská 124, Frýdek-Místek vedoucí služby



- ve své domácnosti, v průběhu poskytování péče pečovatelce nebo si můžete telefonicky domluvit návštěvu vedoucí služby nebo sociálního pracovníka

**b. Písemně**

- zasláním na adresu Charitní pečovatelské služby, Beskydská 124, Frýdek-Místek.
- písemně sepsanou stížnost může předat uživatel nebo jím pověřený zástupce zaměstnanci Charity Frýdek-Místek (viz. bod č. 3)
- písemně sepsanou stížnost může vhodit do schránky určené pro podávání stížností v prostoru chodby SmVaK, Beskydská 124, Frýdek-Místek, 1. patro poblíž dveří CHPS.

**c. Elektronickou poštou:**

- na e-mail [marcela.piskorova@charitafrfm.cz](mailto:marcela.piskorova@charitafrfm.cz) nebo [michaela.mickova@charitafrfm.cz](mailto:michaela.mickova@charitafrfm.cz)

**d. Telefonicky**

- na telefon 733 676 613 vedoucí CHPS p. Mgr. Piskořová
- na telefon 731 133 020 sociální pracovník p. Míčková

**e. Anonymně**

- pro anonymní stížnost je ve veřejně přístupném prostoru (chodba budovy SmVaKu, Beskydská 124, 738 01 Frýdek-Místek) v 1. patře za skleněnými dveřmi, umístěna „Schránka důvěry“ a nástěnka pro vyřizování anonymních stížností.
- nebo může být anonymní stížnost poslána poštou či e-mailem (viz. výše uvedené kontakty).

**4. Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Veškeré stížnosti jsou evidovány ihned a vyřizovány podle náročnosti, **nejpozději do 20ti dnů od přijetí.**

O řešení **anonymní** stížnosti **je 10 dnů** vyvěšen zápis na nástěnce u „**Schránky důvěry**“. U anonymní stížnosti, která byla podána e-mailem, bude výsledek řešení stížnosti odeslán na adresu, ze které byl e-mail odeslán.



## 5. Odvolání proti vyřízení stížností

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o prošetření u nadřízeného pracovníka či nezávislého orgánu. O těchto možnostech je informován.

- a) Ředitel Charity Frýdek-Místek, F. Čejky 450, 738 02 F-M, tel.: 605 232 816, e-mail: [martin.horinek@charita.fm](mailto:martin.horinek@charita.fm)
- b) Rada Charit Frýdek-Místek, F. Čejky 450, 738 02 F-M
- c) Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, tel.: 599 525 941, e-mail: [lukas.curylo@dchoo.charita.cz](mailto:lukas.curylo@dchoo.charita.cz)
- d) Další možnost odvolání biskup Diecéze ostravsko-opavské, Kostelní nám. 1, 728 02 Ostrava 1, tel.: 596 116 522