



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klient **má právo vyjádřit se ke všem věcem, týkajícím se poskytované sociální služby**. K principům poskytování služby patří možnost **podat stížnost, podnět či připomínku ke kvalitě, způsobu, nebo personálu sociální služby, nebo k podaným informacím**.

Stížnost, podnět či připomínka může být podána

- **písemně (e-mail, dopis ...)**
- **ústně (telefonicky, osobně)**
- a to buď
- **anonymně**
- **adresně**

V případě písemné i ústní adresné stížnosti má klient právo na vyřízení písemnou formou. Každá stížnost musí být projednána v celém rozsahu. Vedoucí, manažer, příp. ředitel organizace jsou povinni problém prošetřit a řešit. **Nejpozději do 30 dnů informují klienta o řešení.**

V případě anonymní stížnosti jsou informace o způsobu vyřízení vyvěšené na webových stránkách CHO pod střediskem LD.

V případě písemné stížnosti (e-mail, dopis...) tuto stížnost přijímají, evidují a vyřizují pracovníci denní služby (internisti) za vědomí vedoucího.

V případě ústní telefonické stížnosti tuto stížnost přijímá pracovník na službě. Stížnost přitom eviduje a vyřizuje interní pracovník za vědomí vedoucího.

V případě, že si klient přijde osobně stěžovat na místo zřizovatele, tuto stížnost přijímá, vyřizuje a eviduje vedoucí pracovník.

Uživatel služby si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížností.

Pokud klient není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se proti způsobu vyřízení **odvolat k vyšším orgánům** a následně i k nezávislým orgánům:

1. vedoucí střediska – *Veronika Fussová, DiS., Kylešovská 10, 746 01 Opava*
2. manager sekce – *Radka Matyášková, DiS., Kylešovská 10, 746 01 Opava*
3. ředitel Charity Opava – *Jan Hanuš, Přemyslovců 26, 747 07 Opava-Jaktář*
4. Rada Charity Opava – *Mgr. P. Pavel Cieslar, RNDr. Anna Ekslerová, Ivo Mludek, Přemyslovců 26, 747 07 Opava-Jaktář*
5. ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské – *Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílová 3, 702 00 Ostrava*
6. biskup Diecéze ostravsko-opavské – *Mons. František Václav Lobkowicz, O. Praem, Kostelní nám. 1, 428 02 Ostrava*
7. Veřejný ochránce práv, *Údolní 39, 602 00 Brno*

Všechny stížnosti jsou řešeny na pravidelných supervizních setkáních a každá stížnost slouží ke zvyšování kvality poskytované služby.

