

1. Podnět nebo stížnost může podat:

- **Klient služby**
- **Osoba jednající v zájmu klienta**
(rodinný příslušník, blízká osoba, kamarád/ka)
- **Veřejnost nebo jiné osoby**

Podáním podnětu a stížnosti nevzniknou klientovi žádné nepříjemnosti.

2. Jakou formou podat podnět nebo stížnost:

- **Písemně na jakýkoliv papír nebo na Formulář pro podání podnětu a stížností.** Tento formulář je dostupný na webových stránkách Charity Opava v sekci Charitní pečovatelská služba – Ke stažení. Pravidla, jak postupovat při podávání podnětů a stížností jsou předávána každému klientovi při sepisování Smlouvy (Příloha č. 2), jsou vyvěšena na webových stránkách CHO – v sekci Charitní pečovatelská služba – Ke stažení a jsou také vyvěšena na nástěnce před vstupem do Charitní pečovatelské služby v 2. patře budovy Dům u svaté Anežky.

- **Elektronicky** zasláním na adresu:
pecovatelskasluzba@charitaopava.cz
- **Ústně (telefonicky)** předáním pracovníkovi Charitní pečovatelské služby. Ten **stížnost** zapíše, co nejpřesněji na **Formulář pro podání podnětu a stížnosti**.
- **Anonymně** všemi výše uvedenými způsoby.

3. Kde a komu podat podnět nebo stížnost:

- **Vhodit do poštovní schránky** umístěné před hlavním vstupem do budovy Charitní pečovatelské služby.
- **Předat kterémukoliv pracovníkovi** Charitní pečovatelské služby.
- **Zaslat poštovní službou** na adresu: **Charitní pečovatelská služba, Kylešovská 4, Opava 746 01**

4. Kdo podnět nebo stížnost vyřizuje:

- **Na pracovníka** (pracovníka v sociálních službách, sociálního pracovníka) **nebo na kvalitu služby vedoucí Charitní pečovatelské služby**.

- **Na vedoucí** Charitní pečovatelské služby vyřizuje podnět nebo stížnost **ředitel Charity Opava.**

Vedoucí Charitní pečovatelské služby formou rozhovoru, jedná se všemi osobami, kterých se situace týká. Zjištěné informace a jejich řešení zapíše do **formuláře Evidence podnětů a stížností.**

5. Ve lhůtě do 30 dnů bude podnět nebo stížnost vyřízená písemnou formou. O výsledku šetření a řešení situace anonymního podnětu nebo stížnosti je podavatel informován písemným sdělením na nástěnce před vstupem do Charitní pečovatelské služby v 2. patře budovy Dům u svaté Anežky. Toto písemné sdělení je zde vyvěšeno po dobu jednoho měsíce.

6. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit:

- **na nadřízený orgán**
Diecézní charita ostravsko – opavská
adresa: Kratochvílova 3
702 00 Ostrava
telefon: 733 741 712
e-mail: info@dchoo.charita.cz

- **na nezávislý orgán**

Kancelář ombudsmana

adresa: Údolní 39

602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Krajská rada seniorů MSK

adresa: U Tiskárny 578/1

702 00 Ostrava – Přívoz

telefon: 727 843 899

e-mail: kr-rscr.msk@klikni.cz