

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

1. Podnět, připomínku, stížnost může podat:

- klient služby,
- osoba jednající v zájmu klienta
(rodinný příslušník, blízká osoba, kamarád/ka)
- veřejnost nebo jiné osoby.

Podáním podnětu, připomínky, stížnosti nevzniknou klientovi žádné nepříjemnosti.

2. Jakou formou podat podnět, připomínku, stížnost:

- **Písemně na jakýkoliv papír** nebo na formulář – **Formulář pro podání podnětu, připomínky a stížnosti**. Tento formulář je dostupný na webových stránkách Charity Opava v sekci Charitní pečovatelská služba – Ke stažení. Pravidla, jak postupovat při podávání podnětů, připomínek 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.

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

3. Kde a komu podat podnět, připomínku, 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, připomínku, stížnost vyřizuje:

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

5. Ve lhůtě do 30 dnů bude podnět, připomínka, stížnost vyřízená písemnou formou. O výsledku šetření a řešení situace anonymního podnětu, připomínky, 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. Pokud klient při podání stížnosti uvede, že si nepřeje veřejné vyjádření, bude písemné sdělení založeno u evidované stížnosti.

6. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit:

- **na nadřízený orgán**

Diecézní charita ostravsko – opavská

adresa: Kratochvílova 3

702 00 Ostrava

telefon: 599 525 941

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

Rada seniorů České republiky

adresa: U Tiskárny 578/1

702 00 Ostrava – Přívoz

telefon: 721 515 012



Pravidla pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností

Charitní pečovatelská služba

Evidenční č.:

Verze: **01**

Vydáno dne: 23. 4. 2018

Účinnost od: 1. 5. 2018

Počet stran: 5

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

Inspekce sociálních služeb – oddělení inspekce
sociálních služeb Morava a Slezsko

adresa: Kosmonautů 989/8
779 00 Olomouc

telefon: 950 196 588

e-mail: hana.soldanova@mpsv.cz