

Postup při podávání a vyřizování stížností

Stížností se rozumí projev nespokojenosti Klienta nebo další osoby s poskytovanou sociální službou, s jednáním pracovníků Charity Neratovice a s dalšími oblastmi, které se přímo týkají Klienta a jemu poskytované sociální služby. Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Kdo si může stěžovat?

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- Klient sociální služby (dále jen „Klient“)
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce Klienta
- Osoba blízká, pokud stížnost nemůže podat sám Klient (např. kvůli zdravotnímu stavu)
- Osoba zmocněná Klientem
- Člen domácnosti, který zastupuje Klienta podle občanského zákoníku
- Zaměstnanec Charity Neratovice

Jak je možné stížnost podat?

Stížnost je možné podat anonymně nebo jmenovitě (tedy s podpisem stěžovatele).

- Ústně (telefonicky, osobně) kterémukoliv zaměstnanci Charity Neratovice.
- Písemně:
 - Dopisem odeslaným na adresu: Charita Neratovice, U Závor 1458, 277 11 Neratovice.
 - Dopisem vhozeným do poštovních schránek, které jsou umístěny na každém středisku Charity Neratovice.
 - Dopisem vhozeným do schránky důvěry v Domě s pečovatelskou službou Svatého Jakuba v Libiši a v denních stacionářích.
 - Emailem odeslaným zaměstnanci Charity Neratovice.

Jak se stížnost vyřizuje?

Stížnost vyřizuje:

- Sociální pracovník
- Vedoucí sociálních služeb
- Ředitelka organizace

Stížnost projedná stěžovatel vždy nejdříve se sociálním pracovníkem, případně pak s vedoucí sociálních služeb. Pokud není stěžovatel s řešením stížnosti spokojen, může se obrátit na ředitelku organizace.



Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od jejího podání. O vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován. Stížnosti a způsob jejich vyřízení jsou evidovány u vedoucí sociálních služeb.

V rámci poskytování sociální služby je Klient podporován pracovníky v sociálních službách, aby vyjádřil své návrhy, připomínky a stížnosti. Pracovníci v sociálních službách se vždy snaží takovouto stížnost vyřešit na místě v rámci situace a v rámci poskytování sociální služby (tyto běžné projevy nespokojenosti klientů nejsou dále evidovány a není na ně písemně odpovídáno).

V případě, že i nadále přetrvává nespokojenost stěžovatele s vyřízením stížnosti, nebo stížnost není vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel požádat o prověření vyřízení této stížnosti následující instituce:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2; email: posta@mpsv.cz; web: www.mpsv.cz ; tel.: 950 191 111 (žádost je možné podat do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanové lhůty; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti)
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno; email: podatelna@ochrance.cz; web: www.ochrance.cz ; tel.: 542 542 888
- **Liga lidských práv**, Burešova 6, 602 00 Brno; email: info@llp.cz; web: www.llp.cz; tel.: 545 210 446
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5; email: info@helcom.cz; web: www.helcom.cz; tel.: 257 221 142
- **Arcibiskupství Pražské**, Hradčanské nám. 56/16, 119 02 Praha 1 – Hradčany, email: apha@apha.cz; web: www.apha.cz; tel.: 220 392 111

Důležité kontakty:

- Sociální pracovníci:
 - 735 793 922, pecovatelska@charita-neratovice.cz
 - 736 633 679, socialni.neratovice@charita-neratovice.cz
 - 734 281 426, socialni.pp@charita-neratovice.cz
- Vedoucí sociálních služeb:
 - 736 670 631, socialni@charita-neratovice.cz
- Ředitelka organizace:
 - 736 633 670, reditelka@charita-neratovice.cz