

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT?

- Uživatel, případně osoba, která jej zastupuje - rodinní příslušníci uživatele, blízcí přátelé, opatrovník, jakýkoliv občan, instituce aj. (dále jen „stěžovatel“).
- Stěžovatel si může zvolit nezávislého zástupce pro zastupování při řešení stížnosti.

NA CO SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

- na kvalitu nebo způsob poskytování služeb,
- na nevhodné jednání nebo postup pracovníků služby.

JAKOU FORMOU LZE STÍŽNOST PODAT?

- **Písemně:**
 - Schránka podněty a stížnosti – do této schránky může stěžovatel podat stížnost anonymně nebo neanonymně s podpisem. Schránka (poštovní schránka) je umístěna na vstupních vratech z ulice Na Kopečku.
 - Písemně přímo vedoucí služby nebo řediteli organizace.
Stěžovatel může zůstat v anonymitě, nebo se na záznam může podepsat.
 - Kniha přání a stížností – je umístěna na nástěnce ve vestibulu služby za vstupními vraty z ulice Na Kopečku.
 - Datovou schránkou Charity Kroměříž - ID datové schránky: anhfqeb
- **Ústně:**
 - u pověřených pracovníků organizace (uvedeno níže) – stěžovatel může zůstat v písemné evidenci stížnosti anonymní nebo se podepsat.
- **E-mailem:**
 - na emailovou adresu zahrada.teren@kromeriz.charita.cz

U KOHO SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

Stížnost je povinen přijmout a předat vedoucí služby kterýkoliv pracovník služby Sociální rehabilitace Zahrada – terénní forma.

KONTAKTY**Vedoucí Sociální rehabilitace Zahrada**

Na Kopečku 1480, 767 01 Kroměříž
Mobil: 734 788 082
email: barbora.koubkova@kromeriz.charita.cz

Pokud nebudou stěžovatelé spokojeni s vyřízením stížnosti, mohou se dále obrátit:

Ředitel Charity Kroměříž

Ztracená 63, 767 01 Kroměříž
Mobil: 731 148 615
email: jan.kapounek@kromeriz.charita.cz

Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc

Křížkovského 6, 772 00 Olomouc
Mobil: 585 229 380
E-mail: reditel@acho.charita.cz

Nezávislé instituce:

- **Městský úřad Kroměříž**
Velké náměstí 115/1, 767 01 Kroměříž
Mobil: 573 321 111
- **Starosta města Kroměříže**
Velké náměstí 115/1, 76701 Kroměříž
Mobil: 573 321 151
- **Sociální odbor městského úřadu Kroměříž**
Husovo náměstí 534, 76701 Kroměříž
Mobil: 573 321 400 – vedoucí
- **Úřad práce České republiky – kontaktní pracoviště Kroměříž**
Erbenovo nábřeží 4251/2c, 76701 Kroměříž
Tel. 950 130 111 – ředitel, 950 130 300
- **Krajský úřad Zlínského kraje, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví (Oddělení sociálních služeb)**
Třída T. Bati 21, 761 90 Zlín
Mobil: 577 043 100 – hejtman
Mobil: 577 043 300 – odbor sociálních věcí
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí,**
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
Mobil: 221 921 111, 221 922 396, 603 755 240

E-mail: posta@mpsv.cz

- ***Veřejný ochránce práv***
Údolní 39, Brno 602 00,
Mobil: 542 542 888,
E-mail: podatelna@ochrance.cz

JAK BUDE STÍŽNOST VYŘÍZENA?

- Stížnosti řeší vedoucí sociální služby, v závažnějších případech ředitel organizace.
- Stížnost je přednesena na poradě pracovníků služby.
- Pracovník prověří okolnosti a oprávněnost stížnosti, vyjádří své stanovisko a rozhodne o řešení stížnosti vedoucí k nápravě situace – v případě neanonymní stížnosti písemně vyrozumí stěžovatele, jak byla stížnost řešena a jaká jsou další opatření.
- V případě anonymní stížnosti bude řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce ve vchodu do zařízení Sociální rehabilitace Zahrada.

KDY BUDE STÍŽNOST VYŘÍZENA?

- Stížnost bude vyřízena co nejdříve, maximálně do 30 dnů ode dne jejího podání/doručení.

Podání stížnosti nijak neohrozí stěžovatele ani osobu, v jejímž zájmu byla stížnost podána.