

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost na poskytování služby může podat:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována služba Osobní asistence,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována služba Osobní asistence,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele služby Osobní asistence (dále jen „stěžovatel“).

Jak podat stížnost?

- a) ústní formou (osobně, telefonicky):
 - u pověřených pracovníků organizace uvedených v tabulce níže.
- b) písemnou formou:
 - **Schránka na podněty a stížnosti:** lze podat jak anonymní tak podepsanou stížnost. Schránka je umístěna na chodbě a venkovní stěně budovy Charity Kroměříž na adrese Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž. Ve střediscích Morkovice (adresa Uhřická 396, 768 33 Morkovice-Slížany) a Zdounky (adresa Zdounky 36, 768 02) jsou schránky umístěny vedle dveří do kanceláře.
 - **Kniha přání a stížností:** je k dispozici v kanceláři Osobní asistence v Kroměříži na adrese Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž.
 - **Písemně do rukou pracovníků služby:** každý pracovník služby je povinen stížnost přijmout a předat ji pracovníkovi pověřenému k vyřízení stížnosti.
 - **E - mailem:** na adresu: osobni.asistence@kromeriz.charita.cz
 - **Datová schránka Charity Kroměříž** – ID datové schránky: anhfqeb

Komu podat stížnost?

Stížnost se podává poskytovateli služby Charitě Kroměříž – služba Osobní asistence a to **ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

Řešením stížností jsou za poskytovatele služby pověřeny osoby uvedeny v tabulce níže.

Mgr. Pavla Šišková vedoucí služby Osobní asistence Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž pavla.siskova@kromeriz.charita.cz	733 755 841
Mgr. Jan Kapounek ředitel Charity Kroměříž Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž reditel@kromeriz.charita.cz	731 148 615
Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc reditel@acho.charita.cz	585 229 380

Vyřízení stížnosti

- Každá stížnost musí být vyřízena do 30 dnů a odpověď na ni je vždy písemná. Na chodbě ve středisku v Kroměříži je nástěnka, na které jsou vyvěšeny odpovědi na anonymní stížnosti po dobu 30 dnů ode dne vyřízení žádosti.
- Služba osobní asistence vede evidenci podaných stížností a způsobu jejich řešení. Tato evidence je uložena v kanceláři vedoucí služby Osobní asistence.
- Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede služba Osobní asistence o stížnosti a je mu umožněno pořídit z ní kopie nebo výpisy.
- V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení žádosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě 30 dnů, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo po uplynutí lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 E – mail: posta@mpsv.cz Datová schránka: sc9aavg	950 191 111
---	--------------------

Podání stížnosti nebude stěžovateli ani osobě, které je nebo byla služba poskytována, na újmu.

Kontakty na další nezávislé instituce:

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 606 00 Brno, podatelna@ochrance.cz, tel. 542 542 888

Krajský úřad Zlínského kraje, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví (Oddělení sociálních služeb), *Třída T. Bati 21, 761 90 Zlín*, tel. 577 043 301

Městský úřad Kroměříž, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Husovo nám. 534, 767 01 Kroměříž, tel. 573 321 400