Charita Kralupy nad Vltavou
Azylový dům sv. Máří Magdalény
Pražská 73, 278 01 Kralupy n. Vlt.,
tel.: 731 625 937, 733 617 653, e-mail: azyl@nasefarnost.cz,
web: kralupy.charita.cz, IČO: 265 20 800
Bank.spoj.: Komerční banka číslo účtu: 51-6442530217/0100

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách může podat stížnost:

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen klient)
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- Osoba zmocněná klientem (zástupce)
- Člen domácnosti klienta, oprávněný k zastupování podle občanského zákoník
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stejný okruh osob má právo přinášet náměty a mít připomínky.

Jakým způsobem lze podávat náměty, připomínky a stížnosti?

- Ústně
- Písemně

Komu lze podávat náměty, připomínky a stížnosti?

- Jakémukoliv pracovníkovi AD nebo anonymně do schránky důvěry umístěné v přízemí v budově AD, v přízemí u schodiště.

Kdo náměty, připomínky a stížnosti řeší?

K projednávání a řešení námětů, připomínek a stížností je kompetentní pouze vedoucí a sociální pracovnice AD, příp. ředitelka Charity Kralupy nad Vltavou, je-li např. stížnost mířena na vedoucí AD.

Kdy jsou náměty, připomínky a stížnosti řešeny?

Charita Kralupy nad Vltavou
Azylový dům sv. Máří Magdalény
Pražská 73, 278 01 Kralupy n. Vlt.,
tel.: 731 625 937, 733 617 653, e-mail: azyl@nasefarnost.cz,
web: kralupy.charita.cz, IČO: 265 20 800
Bank.spoj.: Komerční banka číslo účtu: 51-6442530217/0100

- O konkrétním termínu projednání je klient informován vedoucí či sociální pracovnicí AD. Řešení je mu však sděleno nejpozději 1 měsíc od jejich podání.

Jak jsou náměty, připomínky a stížnosti řešeny?

- Jde-li o námět či připomínku, pracovník AD ho/ji vyslechne, příp. přečte a informuje klienta, že o jeho/jejím řešení bude informován nejpozději za 1 měsíc.
- O řešení námětu či připomínky může informovat pověřený pracovník AD nebo může zaznít na Provozním setkání, bude-li s tím klient souhlasit.
- Jde-li o stížnost, pracovník AD ji vyslechne, příp. přečte. Je-li stížnost podána sociálnímu asistentovi, informuje klienta o předání stížnosti vedoucí či sociální pracovnici, která ho při nejbližší možné příležitosti informuje o termínu projednání stížnosti. Je-li stížnost podána vedoucí či sociální pracovnici AD, je klient o termínu projednání stížnosti informován bezprostředně po jejím podání. Řešení stížnosti je však klientovi v každém případě sděleno nejpozději 1 měsíc od jejího podání.
- U projednávání stížnosti je přítomen vždy stěžovatel a minimálně 2 pracovníci AD. Jedním z nich je vždy vedoucí či sociální pracovnice AD. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, na kterého je stížnost zaměřena. Je-li stížnost směřována na jiného klienta, je přítomen i tento klient.
- V úvodu projednávání stížnosti sdělí vedoucí či sociální pracovnice všem účastníkům její obsah a následně probíhá diskuze směřující k jejímu řešení, na kterém se všichni účastníci pokud možno shodnou
- K řešení stížnosti se mohou vyjádřit všichni účastníci, konečné řešení však schvaluje vedoucí či sociální pracovnice AD. Řešení je stěžovateli sděleno nejpozději 1 měsíc od jejího podání.

Charita Kralupy nad Vltavou
Azylový dům sv. Máří Magdalény
Pražská 73, 278 01 Kralupy n. Vlt.,
tel.: 731 625 937, 733 617 653, e-mail: azyl@nasefarnost.cz,
web: kralupy.charita.cz, IČO: 265 20 800
Bank.spoj.: Komerční banka číslo účtu: 51-6442530217/0100

- O projednání a řešení stížnosti je vyhotoven zápis, který podepíší a obdrží všichni účastníci jednání. Tento zápis obsahuje především způsob vyřízení stížnosti.
- Podání námětu, připomínky či stížnosti není nikdy důvodem pro sankce v souvislosti s poskytováním sociální služby.

Je zde možné nahlížet do dokumentace?

- Stěžovatel má přístup k dokumentaci vedené k jeho stížnosti, a to po předchozí domluvě s vedoucí či sociální pracovnicí Azylového domu. Stěžovatel může do dokumentace nahlédnout za přítomnosti vedoucí či sociální pracovnice Azylového domu. Může si také vyžádat okopírování dokumentace a kopii si odnést. Kopírováním této dokumentace je pověřena vedoucí či sociální pracovnice Azylového domu.

Je zde možnost zvolit si zástupce pro podání a projednávání stížnosti?

- K projednávání stížnosti si klient může zvolit zástupce.
- Postup projednávání stížnosti je v tomto případě shodný s postupem, kdy klient zástupce nemá.
- Řešení stížnosti je sděleno tomuto zástupci, a to taktéž za stejných podmínek.

Je zde možnost odvolání?

- V případě nespokojenosti s řešením námětu, připomínky či stížnosti nebo nespokojenosti s postupem použitým při řešení námětu, připomínky či stížnosti má klient možnost se obrátit na Barboru Kovářovou, ředitelku Charity Kralupy nad Vltavou se sídlem: Sokolská 139, 278 01 Kralupy nad Vltavou, tel.: 724 170 796, email: kovarova@nasefarnost.cz

Charita Kralupy nad Vltavou
Azylový dům sv. Máří Magdalény
Pražská 73, 278 01 Kralupy n. Vlt.,
tel.: 731 625 937, 733 617 653, e-mail: azyl@nasefarnost.cz,
web: kralupy.charita.cz, IČO: 265 20 800
Bank.spoj.: Komerční banka číslo účtu: 51-6442530217/0100

- V případě nespokojenosti s vyřízením či nedodržením stanovené lhůty řešení stížnosti Charitou Kralupy nad Vltavou, je stěžovatel oprávněn se obrátit ve lhůtě 60 dní ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo ode dne uplynutí stanovené lhůty na Ministerstvo práce a sociálních věcí a požádat o prověření vyřízení jeho stížnosti:
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí se sídlem: Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, email: posta@mpsv.cz

Další možnosti posouzení vyřízení stížnosti

- Pokud klient není i nadále s vyřízením stížnosti spokojen má, možnost se obrátit na zřizovatele, kterým je Arcidiecézní charita Praha. Ředitelem je Ing. Bc. Jaroslav Němec se sídlem: Londýnská 44, 120 00 Praha 2, tel.: 222 512 401, email: nemec.jaroslav@praha.charita.cz.
- Jelikož krajský úřad vede registraci a je oprávněn kontrolovat dodržování podmínek poskytovatelů sociálních služeb, kterým vydal registraci, může se klient také obrátit na krajský úřad: Středočeský kraj se sídlem Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5, tel.: 257 280 111, email: podatelna@kr-s.cz.
- Má-li klient za to, že v rámci poskytovatele jsou soustavně porušována lidská práva, může se obrátit s podnětem k:
  - Na Radu vlády ČR pro lidská práva se sídlem: Nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1, Tel.: 224 002 111, email: posta@vlada.cz.
  - Dále má možnost se obrátit na veřejného ochránce práv (ombudsmana), kterým je JUDr. Stanislav Křeček se sídlem: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

Charita Kralupy nad Vltavou
Azylový dům sv. Máří Magdalény
Pražská 73, 278 01 Kralupy n. Vlt.,
tel.: 731 625 937, 733 617 653, e-mail: azyl@nasefarnost.cz,
web: kralupy.charita.cz, IČO: 265 20 800
Bank.spoj.: Komerční banka číslo účtu: 51-6442530217/0100

- Klient případně může požádat o pomoc Informační centrum OSN se sídlem: Železná 24, 110 00 Praha 1, tel.: 255 711 645, email: info.prague@unic.org. Tento orgán však poradní, nijak stížnost či podněty nevyřizuje.
- V případě závažného jednání mající znaky trestné činnosti se lze obrátit na orgán činný v trestním řízení či soudní instanci.