

Pravidla pro podání stížností

Na co je možné si stěžovat?

Právo podat stížnost mají všichni uživatelé služeb Charity Kralupy nad Vltavou, a to do jednoho roku od události, které se stížnost týká.

- Nespokojenost s průběhem služby
- Nespokojenost s jednáním pracovníka
- Na cokoliv, co se vám nelíbilo v souvislosti s poskytovanou službou

Jak stížnost podat?

- Vložit do **schránky na stížnosti** (obr. č. 1) v přízemí budovy v Sokolské 139. Do schránky můžete vložit také **anonymní podnět**
- Kontaktovat **pracovníka** Osobní asistence (asistentky/ty, sociální pracovníci, vedoucí služby, metodičku sociálních služeb či ředitelku organizace – pracovník vám v případě potřeby může pomoci se sepsáním stížnosti)
- Zaslat **poštou** na adresu Charity Kralupy nad Vltavou – Sokolská 139, Charita Kralupy nad Vltavou, 278 01
- Zaslat **emailem**:
 - sociální pracovníci služby Osobní asistence Mgr. Tereza Ferenczová Pencová, DiS. - ferenczova@nasefarnost.cz
 - vedoucí sociální služby Osobní asistence Bc. Lenka Müllerová - mullerova@nasefarnost.cz
 - metodička sociálních služeb, Bc. Helena Vondrová DiS., MBA – vondrova@nasefarnost.cz
 - ředitelka organizace, Barbora Kovářová – kovarova@nasefarnost.cz
- **Telefonicky**:
 - sociální pracovníci služby Osobní asistence Mgr. Tereza Ferenczová Pencová, DiS.
 - vedoucí služby Osobní asistence Bc. Lenka Müllerová -
 - metodička služeb, Bc. Helena Vondrová DiS, MBA – 737 282 814
- Stížnost můžete podat osobně nebo si **zvolit zástupce**.

Kdo stížnost vyřizuje?

- Řešení stížnosti má na starosti sociální pracovníce a vedoucí služby Osobní asistence Charity Kralupy nad Vltavou.
- V případě stížnosti na sociální pracovníci či vedoucí služby vyřizuje stížnost metodička sociálních služeb a v případě stížnosti na metodičku sociálních služeb, vyřizuje stížnost ředitelka organizace.
- Prostor k vyjádření je věnován osobám, kterých se stížnost týká nebo případných svědků události.

Kdy získám vyjádření ke stížnosti?

- Lhůta na vyřízení stížností je **30 dní**.

Jak mi bude vyjádření předáno?

- V případě zanechání adresy bude odeslána poštou

- Pokud si to budete přát, může vám pracovník předat vyjádření do rukou
- V případě anonymních podnětů bude vyjádření vyvěšeno **na nástěnce v přízemí budovy**, zde si jej můžete po dobu 20 pracovních dnů přečíst (*obr. č. 2*)

Jak postupovat pokud budu nespokojen/a s vyřízením stížnosti?

V případě nespokojenosti je možné se odvolat:

- Barbora Kovářová, ředitelka Charity Kralupy nad Vltavou se sídlem: Sokolská 139, 278 01 Kralupy nad Vltavou, tel.: 724 170 796, email: kovarova@nasefarnost.cz
- Ing. Bc. Jaroslav Němec ředitel Arcidiecézní charity Praha se sídlem: Londýnská 44, 120 00 Praha 2, tel.: 222 512 401, email: nemec.jaroslav@praha.charita.cz.
- Středočeský kraj se sídlem Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5, tel.: 257 280 111, email: podatelna@kr-s.cz.

Ministerstvo práce a sociálních věcí se sídlem: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, email: posta@mpsv.cz. Ministerstvo práce a sociálních věcí prověří způsob vyřízení žádosti na základě stížnosti ve lhůtě 60 dnů ode dne jejího doručení.

V případě nejasností ohledně pravidel podání stížností neváhejte kdykoliv v průběhu poskytování služby kontaktovat sociální pracovníci nebo vedoucí služby Osobní asistence.

Pracovníci služby vám jsou vždy nápomocni při podávání stížností (např. pomohou s vyhotovením písemného záznamu stížnosti).

Fotodokumentace:



Obrázek 1- Schránka na stížnosti I



Obrázek 3- Schránka na stížnosti II



Obrázek 23 Nástěnka pro anonymní stížnosti