

## Postup při podávání a vyřízení stížnosti Charitní pečovatelské služby Znojmo

**Podnět nebo připomínka** – za podnět či připomínku považujeme vyjádření uživatele k činnosti pracovníku služby až už v pozitivním (např. pochvala uživatele ...) nebo negativním smyslu

**Stížnost** – na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Ostatní je bráno jako podnět a připomínka.

Stížnost lze podat **do 1 roku od události**, na kterou stížnost směřuje.

Stížnosti **bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality.**

Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

### Kdo si může stěžovat ?

- **Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba**
- **Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby které je nebo byla poskytována sociální služba**
- **Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, která je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela**
- **Osoba zmocněná osobou, která je nebo byla poskytována sociální služba**
- **Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku**
- **Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb**

### Komu a jak mohu svou stížnost sdělit ?

**Stížnost mohu sdělit, kterémukoliv pracovníkovi služby**

**Formě podání stížnosti:**

- a) ústní
- b) písemná
- c) anonymní

**stížnost může být podána do:**

- knihy přání a stížností
- Dopisem
- Písemným záznamem předaným pracovníkovi
- Poštovní schránky
- Telefonicky
- E-mailem
- Jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u uživatelů neschopných běžné verbální komunikace

## **Podávání stížnosti:**

### **1. Kniha přání a stížností**

- a) Kniha přání a stížností je dostupná na adrese služby Pontassievska 1, Znojmo
- b) Uživatel služby může využít možnosti a požádat i o přinesení knihy přání a stížností do domácnosti.

### **2. Dopisem**

Napište nám na adresu služby:

Oblastní charita Znojmo  
Charitní pečovatelská služba Znojmo  
Pontassievska 1  
66902 Znojmo

### **3. Písemným záznamem předaným pracovníkovi**

- Můžete také napsat dopis a předat jej přímo pracovníkovi služby
- Ten má povinnost daný dopis předat vedoucí služby

### **4. Poštovní schránka**

- podání stížnosti přímo do poštovní schránky umístěné v budově sídla CHPS.
- Dopis vhozený do poštovní schránky je nutno označit adresou služby.

Oblastní charita Znojmo,  
Charitní pečovatelská služba Znojmo  
Pontassievska 1  
66902 Znojmo

### **5. Telefonicky**

Telefon na vedoucí Charitní pečovatelské služby – 731 402 781

### **6. E – mailem**

Na adresu [chps@znojmo.charita.cz](mailto:chps@znojmo.charita.cz)

### **7. Anonymní vyřízení stížnosti**

Pokud chcete, nemusíte při podání stížnosti sdělovat své jméno. Potom vyřízení Vaší stížnosti bude vyvěšeno po dobu 14 kalendářních dnů v prostorách služby, protože nevíme, kam doručit odpověď.

## **Co dělat, když nechci stížnost podepsat?**

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval/a jste klientem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou podanou stížností.

## **Co když nechci svou stížnost podat osobně?**

Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělili plnou moc

## **Co následuje po podání stížnosti?**

### **Postup při řešení stížnosti**

#### **1) Stížnost je přijata**

#### **2) Stížnost je vždy písemně evidována**

- Celý postup vyřízení stížnosti je písemně evidován a uložen ve službě

#### **3) Vedoucí služby prošetří přijatou stížnost**

- Shromáždění informací od stěžovatele
- Shromáždění informací od toho, na koho je stížnost podána
- Zjišťuje informace i od ostatních pracovníků, kteří byli u toho
- Zjišťuje další informace o celé situaci od ostatních svědků
- Zjišťuje informace z dokumentace služby

#### **4) Vyhodnocení**

- Z dostupných informací dojde k posouzení, zda je nebo není stížnost oprávněna

#### **5) Návrh řešení**

- O výsledku řešení jsou informováni všichni účastníci řízení
- V případě, že se prokáže, že je stížnost oprávněná, je o tom stěžovatel písemně informován
- V případě, že se prokáže, že je stížnost oprávněná, tak vedoucí služby navrhuje nápravná opatření

#### **6) Nápravná opatření**

- O nápravných opatření jsou informováni všichni účastníci
- Vedoucí služby kontroluje, zda nápravná opatření byla dodržena

#### **7) Vyrozumění o vyřízení stížnosti**

- Nejpozději do 30 dnů budete o vyřízení stížnosti informováni
- V odůvodněných případech může být řízení prodlouženo o dalších 30 dnů – v tomto případě o prodloužení lhůty budete informováni

## **Kam se mohu obrátit, když budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?**

Když budete nespokojeni s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

#### **1) Ředitele Oblastní charity Znojmo - Mgr. Evžen Adámek**

Adresa:

Oblastní charita Znojmo  
Dolní Česká 1  
Znojmo

e-mail: [znojmo@znojmo.charita.cz](mailto:znojmo@znojmo.charita.cz)

Osobní setkání

- Je třeba si dojednat setkání předem – k dispozici je tel. 515 220 768

#### **2) Ředitele Diecézní charity Brno – Ing. Pavel Kolmačka**

Adresa:

Třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 02 Brno

E-mail: [pavel.kolmacka@brno.chrita.cz](mailto:pavel.kolmacka@brno.chrita.cz)

**3) Zřizovatele Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul**

Adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno

E-mail: brno@biskupstvi.cz

**4) Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

E-mail: posta@mpsv.cz

- Do 60 dnů od den doručení informace o vyřízení stížnosti

**5) Kancelář veřejného ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

**Platnost od 1.3.2025**

**Bc. Jaroslava Valová, DiS.**

vedoucí Charitní pečovatelské služby Znojmo

