

CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost na poskytování služby může podat:

- uživatel Charitní pečovatelské služby – tj. osoba, které je nebo byla poskytována služba,
- zákonný zástupce dítěte, kterému je nebo byla poskytována služba,
- opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká klientovi – nemůže-li stížnost podat klient sám, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- zmocněnec – tj. osoba, které uživatel udělí plnou moc a pověří ji k podání stížnosti,
- člen domácnosti uživatele, kterému je nebo byla poskytována služba, a to na základě soudem schváleného návrhu o zastupování,
- zaměstnanec Farní charity Litomyšl.

Stížnost lze podat vedoucí Charitní pečovatelské služby, klíčovému pracovníkovi nebo ředitelce Farní charity Litomyšl, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- ústně – během osobního jednání,
- písemně – tj. předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, vhozením dopisu do označené schránky na vratech sídla Farní charity Litomyšl vedle hlavního vchodu do budovy Lidového domu (Bělidla 392, historická budova v blízkosti obchodu Albert) nebo schránky sídla služby před Vilou Skřivánek (Průmyslová 1310, v průmyslové zóně města Litomyšl).

Telefonické stížnosti nelze přijmout – telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Stížnost musí obsahovat kontaktní údaje stěžovatele jméno a příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu, na kterou si stěžovatel přeje zaslat písemné vyrozumění. Dále pak konkrétní popis události, okolností nebo jednání, na které je stížnost směřována a označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného nebo nesprávného jednání.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je stěžovatel povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah. Plnou moc lze udělit taktéž ústně za přítomnosti zmocněnce a pracovníka služby.

Anonymní stížnosti budou brány jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

Stížnost řeší vedoucí Charitní pečovatelské služby nebo nejbližší nadřízený osoby, na kterou stížnost směřuje.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše **30 dnů od jejího přijetí**. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele písemně o způsobu vyřízení stížnosti. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI V RÁMCI FARNÍ CHARITY LITOMYŠL

Charitní pečovatelská služba

Průmyslová 1310, 570 01 Litomyšl

Bc. Eliška Šauerová – vedoucí služby

tel.: 604 189 192, e-mail: eliska.sauerova@lit.hk.caritas.cz

Farní charita Litomyšl

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

Bc. Věra Dvořáková – ředitelka

tel.: 731 604 315, e-mail: vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

SEZNAM NADŘÍZENÝCH A NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ

na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Stěžovatel se může obrátit rovněž na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod.

Biskupství Královéhradecké

Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,

tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz