

FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A PŘÁNÍ**INFORMACE K PODÁVÁNÍ PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ A PŘÁNÍ**

Každý uživatel má právo podat stížnost, připomínku nebo přání k rozsahu a průběhu poskytování pečovatelské služby. Stížnost lze podávat i anonymně. Každá stížnost bude zaznamenána do Evidence stížností. Můžete využít i vyplnění Formuláře pro podávání stížností.

- **písemně** na adresu Charita Luhačovice, Hradisko 100, 763 26 Luhačovice
- **telefonicky** 577 132 355, 577 132 359, 603 764 921, 604 148 416, 731 402 043
- **ústně** pracovníkům Charity Luhačovice
- **e-mailem** pecovatelska@luhacovice.charita.cz, socialni@luhacovice.charita.cz, reditel@luhacovice.charita.cz, info@luhacovice.charita.cz
- **schránka** vhozením do schránek na stížnosti, podněty, připomínky (týká se i anonymních stížností) umístěných v budově vedle kanceláře ředitele a na budově Charity.

Stěžovatel, zástupce stěžovatele¹:

jméno:
adresa:
tel.:

Stížnost (připomínka, přání):

V dne.....

Příloha č. 1: Postup při vyřizování stížností, přání a připomínek

Příloha č. 2: Seznam nezávislých orgánů a institucí

¹ V případě, že chcete obdržet odpověď k Vaší připomínce, vepište své údaje. Odpovědný pracovník je povinen do určitého termínu vyzkoušet stěžovatele nebo jeho zástupce o způsobu a výsledku řešení dané připomínky nebo stížnosti. Žádost můžete vyplnit anonymně bez kontaktních údajů. V případě, že neuvedete kontaktní údaje, bude vyzkoušení zveřejněno na webových stránkách Charity Luhačovice nebo na nástěnce Charity Luhačovice.

Příloha č. 1

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘÁNÍ A PŘIPOMÍNEK

Termíny vyřizování stížností, přání a připomínek:

- a) základní vyrozumění o vyřízení stížnosti, přání nebo připomínky (do 5 pracovních dnů po obdržení)
- b) maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů

V případě anonymních stížností bude výsledek řešení zveřejněn na webových stránkách Charity Luhačovice www.luhacovice.charita.cz a na nástěnce před budovou Charity Luhačovice po dobu 30 dní.

V případě písemného podání přání či stížnosti, je stěžovatel vyrozuměn písemně.

Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí sociální služby. Jestliže je stížnost podána na vedoucí, je stížnost předána dle posloupnosti nadřazenému pracovníkovi. Není přípustné, aby stížnost vyřizoval ten, na něhož je stěžováno.

Posloupnost při vyřizování stížností:

- Vedoucí pečovatelské služby, tel.: 577 132 359, 603 764 921, pecovatelska@luhacovice.charita.cz
- Sociální pracovník, tel.: 577 132 359, 604 148 416, socialni@luhacovice.charita.cz
- Ředitel Charity Luhačovice, tel.: 577 132 355, 731 402 043, reditel@luhacovice.charita.cz
- Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel.: 585 229 380, acho@charita.cz
- Arcibiskup arcidiecéze Olomouc, Arcibiskupství olomoucké Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, arcibol@arcibol.cz

Příloha č. 2

SEZNAM NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ A INSTITUCÍ

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřazený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu k vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, posta@mpsv.cz
- Veřejný ochránce práv, kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, web: www.ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha – Smíchov, <http://www.helcom.cz>, tel.: 257 221 142, sekr@helcom.cz
- Krajský úřad Zlínského kraje, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111, podatelna@kr-zlinsky.cz
- Informační linka a linka důvěry pro seniory, tel.: 800 200 007