

Stížnost ze strany uživatele je vyjádření nespokojenosti se způsobem poskytováním sociální služby či činnosti pracovníka. Stížnosti je možné podávat **ústní, telefonickou nebo písemnou formou** vedoucímu zařízení nebo pracovníku poradny. Stížnosti je možno podávat i anonymně a vhodit je do schránky na dopisy na budově Charity, v chodbě Charity a nebo na vstupních dveřích do OP.

Uživatel může své stížnosti uplatňovat osobně nebo také prostřednictvím rodinného příslušníka, případně jiného zástupce, kterému důvěřuje. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou **vyřizovány písemně do jednoho měsíce od podání** stížnosti. Písemné vyřízení se zhotovuje ve dvou vyhotovení, z nichž jedno obdrží uživatel a jedno se zakládá do *Evidence stížností*. V případě anonymní stížnosti bude řešení taktéž založeno. Pokud nedojde k vyřízení stížnosti do 30 dnů je uživatel písemně informován o důvodech, které vedly k překročení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti.

Stížnosti vyřizuje:

vedoucí služby Občanské poradny: pokud je stížnost vedena *na zastupujícího soc. pracovníka*
Denisa Šmehlíková, DiS., Palackého 195, 697 01 Kyjov, tel:724 353 902,
e-mail: denisa.smechlikova@kyjov.charita.cz

ředitelka Charity Kyjov: pokud je stížnost vedena *na vedoucího pracovníka*
Ing. Petra Goliášová, Palackého 194, Kyjov 697 01, tel. 518 614 129, 605596768
e-mail: reditel@kyjov.charita.cz

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se odvolat řediteli Charity Kyjov nebo svou stížnost řešit prostřednictvím nadřízené instituce:

-Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380,
e-mail: info@acho.charita.cz

nezávislé instituce např.:

-Vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví - Městský úřad Kyjov, Masarykovo nám. 30/1,
697 01 Kyjov, tel. 518 697 470, e-mail: j.rihanek@mukyjov.cz

-Odbor sociálních věcí - Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno,
tel. 541 652 185, e-mail: horehled.petr@kr-jihomoravsky.cz

-Veřejný ochránce práv, Údolní 36, 602 00 Brno, tel. 545 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel. 950191111, posta@mpsv.cz o prověření vyřízení této stížnosti, za předpokladu, že není starší 1 roku.

Poskytovatel sociální služby stížnosti pokládá za prostředek zvyšování kvality služby, proto uživatelům zaručuje nediskriminující přístup z důvodu podání stížnosti a pracovníky v něm podporuje. Uživatelé jsou o možnosti a způsobu podávání stížností informováni ústní i písemnou formou při sjednávání poskytnutí služby, na webových stránkách a na nástěnce před místností Občanské poradny. Způsob přijímání a vyřizování stížností je součástí procesu zaškolování pracovníka.