

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Máte-li výhrady nebo nejste spokojeni s poskytováním našich služeb, máte právo podat stížnost. Stížnost vnímáme jako důležitou zpětnou vazbu, která nám pomáhá naše služby zlepšovat.

Podání stížnosti **není důvodem k omezení, přerušení nebo ukončení poskytování služeb** ani k jakémukoli znevýhodňování či diskriminaci stěžovatele.

Jak můžete stížnost podat?

Stížnost můžete podat:

- **ústně** – kterémukoli pracovníkovi kontaktního centra, vedoucímu centra, řediteli Charity Kyjov nebo řediteli Arcidiecézní charity Olomouc,
- **písemně** – můžete ji předat kterémukoli pracovníkovi kontaktního centra, vedoucímu centra nebo zaslat vedení Charity Kyjov či Arcidiecézní charity Olomouc,
- **anonymně** – stížnost nemusí obsahovat vaše jméno ani jiné údaje, podle kterých by bylo možné vás identifikovat,
- **prostřednictvím jiné osoby** – při podání stížnosti vám může pomoci blízká osoba nebo jiný nezávislý zástupce.
- prostřednictvím **Boxu na připomínky a návrhy**,
- zápisem do **Knihy přání a stížností**, která je k dispozici na vyžádání u pracovníků služby.

Stížnost můžete také **vložit do schránky na dopisy v budově Charity** nebo ji zapsat do **Knihy přání a stížností**, která je k dispozici v Kontaktní místnosti. Další možností je **Box na připomínky a návrhy**, který je umístěn ve vstupní chodbě v kontaktním centru.

Kam jinam můžete stížnost podat?

Stížnost můžete adresovat také:

- Sociálnímu odboru města Kyjova,
- Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Veselí nad Moravou,
- Veřejnému ochránci práv (ombudsmanovi).

Jak bude stížnost vyřízena?

Každou stížností se zabýváme a bereme ji vážně. Stížnost se snažíme vyřídit **bez zbytečného odkladu**, nejpozději však do **30 dnů od jejího podání**. Každou podanou stížnost **zaznamenáváme a evidujeme**.

O způsobu vyřízení stížnosti budete informováni **srozumitelnou formou**. U písemné stížnosti obdržíte písemné vyrozumění. Pokud byla stížnost podána ústně, její řešení je zaznamenáno písemně.

Pokud se stížnost týká konkrétního pracovníka kontaktního centra, řeší ji vedoucí centra. Pokud stížnost směřuje proti vedoucímu centra, řeší ji ředitel Charity Kyjov.

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nadřízený orgán nebo jinou nezávislou instituci.

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni

Pokud **nesouhlasíte s vyřízením stížnosti** nebo pokud vaše stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, máte právo požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti**.

Žádost o prověření je možné podat **do 60 dnů** ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne, kdy uplynula stanovená lhůta pro její vyřízení.

V žádosti je potřeba uvést **důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti**.

Ministerstvo práce a sociálních věcí následně vyřízení stížnosti prověří a písemně vás informuje o výsledku.

Vaše právo

Máte právo podat stížnost **bez obav z jakéhokoli postihu nebo zhoršení poskytovaných služeb**. Stížnost můžete podat také s pomocí osoby, které důvěřujete.

Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá a pomáhá nám naše služby dále zkvalitňovat.

Kontakty pro podání stížnosti

Pracovníci Kontaktního centra, Třída Palackého 194, 697 01 KyjovGustav Doležal, DiS., tel.: 776 316 515, gustav.dolezal@kyjov.charita.czMgr. Martina Hlaváčová, tel.: 776 316 515, martina.hlavacova@kyjov.charita.czMgr. Eva Rubášová, Ph.D., tel.: 739 924 098, eva.rubasova@kyjov.charita.czLukáš Svoboda, DiS., tel.: 776 152 977, lukas.svoboda@kyjov.charita.cz**Vedoucí Kontaktního centra, Třída Palackého 194, 697 01 Kyjov**Mgr. Michaela Skalová, tel.: 777 805 002, michaela.skalova@kyjov.charita.cz**Ředitel Charity Kyjov, Třída Palackého 194, 697 01 Kyjov**Ing. Petra Goliášová, tel.: 605 596 768, reditel@kyjov.charita.cz**Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc, Křížkovského 6, Olomouc, 779 00**Robert Neugebauer, DiS., tel.: 585 229 380, robert.neugebauer@acho.charita.cz**Sociální odbor města Kyjova, Masarykovo náměstí 30/1, 697 01 Kyjov**Mgr. Jaroslav Říháněk, MBA, mob. 724 09 918, tel. 518 697 488, j.rihanek@mukyjov.cz**Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Veselí nad Moravou, tř. Masarykova 119, 698 01 Veselí nad Moravou**Mgr. Vlastimil Hruška, tel.: +420 518 670 220, hruška@veseli-nad-moravou.cz**Veřejnému ochránci práv (ombudsman) JUDr. Eva Kostolanská, Údolní 39 602 00 Brno**tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz**Ministerstvo práce a sociálních věcí Ing. Aleš Juchelka, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2**tel. 950 191 111, posta@mpsv.gov.cz