

INFORMACE KE STÍŽNOSTEM**JAK SI MŮŽU STĚŽOVAT NEBO CHTÍT ZMĚNIT TO, CO MI NEVYHOVUJE****MÁTE PRÁVO SI STĚŽOVAT:**

- když nejste spokojeni s poskytováním sociální služby Azylový byt
- když se k Vám někdo ze zaměstnanců chová nevhodně
- když si myslíte, že někdo porušuje Vaše práva
- když chcete změnit to, co Vám nevyhovuje
- když máte na něco jiný názor

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT (STĚŽOVATEL)

- 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, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT

- ústně - osobně, telefonicky
- písemně - dopisem, e-mailem, SMS, datovou schránkou
- anonymně - můžete poslat anonymní email, SMS nebo zavolat jako anonymní telefonní hovor. Dále je na chodbě v přízemí budovy, kde se nachází Azylový byt, umístěna Schránka na stížnosti. Schránku kontrolujeme každé pondělí. Budova je pro veřejnost přístupná v době, kdy je otevřen Charitní šatník, a to každou středu od 15.00 – 17.00 hodin a každou neděli od 10.00 – 11.30 hodin.

KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT

- sociálním pracovníkům Charity Studénka, které tuto stížnost neprodleně předají přímo k rukám sociální pracovnice Azylového bytu.

JAK SE BUDE VAŠE STÍŽNOST VYŘIZOVAT

- každá stížnost se předá k zaevidování sociální pracovníci
- stížnost na sociální pracovníci je předána k vyřízení ředitelce organizace, zde je kontakt:

Ředitelka Charity Studénka

Bc. Jarmila Pomikálková, DiS.

Malá strana 460, 742 13 Studénka

tel. 774 928 906, mail: jarmila.pomikalkova@studenka.charita.cz

- stížnost na ředitelku organizace je předána k vyřízení řediteli DCHOO, zde je kontakt:

Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské

Mgr. Lukáš Curylo

Kratochvílova 3, 702 18 Ostrava

tel. 733 741 712, mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz

- lhůta k vyřízení Vaší stížnosti je 30 dní (popřípadě 60 dní)
- vždy dostanete písemnou odpověď na svou stížnost
- pokud si budete stěžovat anonymně, tedy nenapíšete své jméno, vyvěsí sociální pracovníce odpověď na stížnost na nástěnku na chodbě v přízemí budovy, kde se nachází Azylový byt nebo odešle zpět na anonymní email.

POKUD NEJSTE SPOKOJENI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI NEBO NEBYLA-LI STÍŽNOST VYŘÍZENA DO 30 DNŮ

V tomto případě se můžete ve lhůtě 60 dnů od doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty obrátit na odvolací orgán:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

Podskalská 19, 128 00 Praha 2

tel: 950 192 275, mail: posta@mpsv.cz

V žádosti uveďte důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

Stěžovatel má dále možnost podat stížnost na zřizovatele nebo zakladatele sociální služby, případně instituci sledující dodržování lidských práv:

Zřizovatelem Charity Studénka je Biskupství ostravsko-opavské

Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

tel. 596 116 522, mail: kurie@doo.cz

Instituce sledující dodržování lidských práv

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

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