

Informace pro případ podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – pro zájemce a klienty služby

Farní charita Starý Knín předkládá tímto zájemcům o službu a uživatelům služby pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Osoba oprávněná stížnost podat (stěžovatel):

1. Uživatel služby, aniž by to pro něj znamenalo jakoukoliv újmu
2. Jakýkoliv jiný občan v zájmu uživatele, aniž by to pro něj znamenalo jakoukoliv újmu a to i bez zvláštního zmocnění k zastupování, je však nutné o dotčeném podat jen nezbytně nutné informace (ochrana údajů) a o případné stížnosti jej uvědomit
3. Fyzická osoba: rodinný příslušník či jiná blízká osoba
4. Právnícká osoba: např.: občanská poradna, zástupce jiné organizace

Za stížnost se považuje písemnost, která je nazvána jako stížnost, popř. z obsahu této písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost.

Způsob podávání stížnosti:

1. Případnou stížnost na službu je možné podat písemně v Knize přání a stížností v kanceláři AD, a to na adrese: Azylový dům sv. Ludmily, Mokrovraty 139, 262 03 Nový Knín. Vedoucí pobytové služby konzultuje stížnost s vedoucí OCCHSS a dále postoupí řediteli Farní charity. Stížnost bude vyřízena do 21 dnů od doručení.
2. Ústně – přímo pracovníkovi azylového domu, který stížnost předá vedoucí pobytové služby či telefonicky na telefonní číslo: 311 360 311
3. Písemně dopisem na adresu azylového domu nebo Oblastního centra charitních služeb (OCCHSS) v Novém Kníně, náměstí Jiřího z Poděbrad 47, 262 03 Nový Knín.

Řešení stížnosti:

Ke stížnosti se po konzultaci a prošetření stížnosti se zúčastněnými písemně vyjadřuje vedoucí pobytové služby spolu s vedoucí OCCHSS. Odpověď na stížnost je dále postoupena řediteli Farní charity ke schválení. Následně je odeslána nebo předána stěžovateli, nejdéle do 21 dnů od obdržení stížnosti.

Komu se stížnost podává:

1. Pracovníkovi AD
2. Vedoucí pobytové služby nebo sociálnímu pracovníkovi
3. Bc. Stanislavě Krejčíkové, vedoucí OCCHSS v Novém Kníně, náměstí Jiřího z Poděbrad 47, 262 03 Nový Knín; krejcikova@socialnipece.cz
4. RNDr. Stanislavu Žákovi, CSc., řediteli Farní charity Starý Knín v Novém Kníně, náměstí Jiřího z Poděbrad 47, 262 03 Nový Knín; zakknin@volny.cz
5. Ing. Bc. Jaroslavu Němcovi, řediteli arcidiecézní charity (ADCH) Praha, Londýnská 44, 120 00 Praha 2

V případě, že by stěžovatel nebyl spokojen s vyřízením stížností je možné v zájmu důsledné ochrany práv uživatelů služeb využít následující kontakty:

1. Kancelář Veřejného ochránce lidských práv: Údolní 39, 602 00 Brno
2. Český helsinský výbor: ČHV, Jelení 5, 118 00 Praha 1
3. Asociace občanských poraden: Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1

Vypracoval: Dana Zemanová, Bc. František Petrák

Schválil a vydal: RNDr. Stanislav Žák, CSc., ředitel FCH Starý Knín

Dne 11.7.2018