

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD Krizová pomoc Zdislava

Kdokoli má právo vyjádřit podnět nebo stížnost ke službě, a to několika způsoby:

- 1) Podat ústní podnět/stížnost, lze pouze sociálnímu pracovníkovi.
- 2) Podat telefonický podnět/stížnost, lze pouze sociálnímu pracovníkovi.
- 3) Podat písemný podnět/stížnost lze jakémukoliv pracovníkovi služby osobně, do schránky důvěry nebo poštou.
- 4) Podat elektronický podnět/stížnost lze na adresu: zdislava@ceskalipa.charita.cz

Každý podnět/stížnost může být podán jmenovitě nebo anonymně.

Klienti si mohou zvolit zástupce (zákonný zástupce, rodinný příslušník, osoba blízká, člen domácnosti, zaměstnanec poskytovatele) při podání nebo řešení podnětu/stížnosti.

Formulář **STÍŽNOST** je umístěn: www.charita.ceskalipa.cz, na nástěnkách zařízení u schránky důvěry a jeho použití není podmínkou podání podnětu/stížnosti.

Podání stížnosti nebude stěžovateli na újmu. Službu nadále poskytneme plnohodnotně. Toto platí i pro osoby, za které si stěžuje jiná osoba.

Stížnosti jsou řešeny ve lhůtě 30 dnů. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a jeho důvodech je poskytovatel povinen stěžovatele informovat:

- U **anonymních stížností** zveřejněním na www.ceskalipa.charita.cz, po dobu min. 30 dnů.
- U **jmenovitých stížností** stejným způsobem, jakým byly podány.

Podnět/stížnost řeší sociální pracovník.

Podnět/stížnost na sociálního pracovníka a vedení služby řeší vždy nadřízený pracovník.

Možnosti podání stížnosti:

- Schránky důvěry jsou umístěny na chodbách KPZ. Schránky jsou vybírány každý pracovní den.
- Email sociální pracovník služby přijímá každý pracovní den a potvrzuje jeho přijetí.
- Kancelář pracovníků stálé služby – nepřetržitě, pouze v písemné podobě.
- Kancelář sociální pracovníků – v pracovní dny v čase od 7:00 – 19:00 hod, v jiném čase po předchozí dohodě. Na telefonním čísle: 775 600 324. Klient může požádat o anonymní řešení stížnosti.

- Vedoucí služby Krizová pomoc Zdislava (kancelář Severní 755), tel. 608 919 271, ve všední dny po předchozí dohodě.
- Ředitelka Charity Česká Lípa Eva Ortová, (kancelář Dubická 992), tel.: 733 566 267, ve všední dny po předchozí dohodě.

Způsoby řešení podnětu/stížnosti:

- **Podnět** – sociální pracovník přijme a potvrdí jeho přijetí. Dále postupuje dle interní metodiky.
- **Stížnost** – sociální pracovník přijme a potvrdí její přijetí. Sociální pracovník osloví všechny dotčené strany, doplní informace ke stížnosti, např. od odborníků, v případě, že potřebuje etickou podporu, svolá Etickou komisi. Sociální pracovník vždy odpovídá za vyhodnocení stížnosti, za navržení nápravných opatření a za přípravu odpovědi stěžovateli.

O vyřízení stížnosti služba informuje stěžovatele vždy písemně. Předání odpovědi se realizuje stejným způsobem jako přijetí. Odpověď na stížnost doručenou poštou se posílá dopisem, na emailem podanou stížnost služba odpoví emailem, odpověď na stížnost předanou osobně bude předána osobně stěžovateli. Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na www.cekalipa.charita.cz po dobu min 30 dní.

V případě, že stížnost řeší nadřízený pracovník, postupuje stejným způsobem a má stejné povinnosti.

Po předchozí dohodě se sociálním pracovníkem může stěžovatel v prostorách určených organizací nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Pokud klient není spokojený s řešením stížnosti může oslovit nezávislé strany:

- Ředitelka Diecézní charity Litoměřice Bc. Adéla Švecová, Kosmonautů 2022, Litoměřice, 412 01, email: adela.svecova@ltm.charita.cz, tel: 416 735 606, 604 186 130, email: adela.svecova@ltm.charita.cz
- MPSV – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování soc. služby, MPSV-ČR, Praha 2, 128 01, Na Poříčnickém právu 376/1, e-mail: posta@mpsv.cz, tel. 221 921 111
- Ombudsman – JUDr. Stanislav Křeček, veřejný ochránce práv, Brno, 602 00, Údolní 39, tel. 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Na MPSV se může stěžovatel obrátit také v případě, že stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, a to do 60 dní od uplynutí lhůty, kdy měla být stížnost vyřízena.

Vydáno dne: 01.01.2026