Centrum služeb pro rodinu a dítě a dětský domov Charlotty Masarykové
ul. U Včely 176, 156 00 Praha 5 - Zbraslav
Telefon: +420 257 920 303, ID datové schránky sfe7ead
Zřizovatel: Hlavní město Praha, Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1

Postup při vyřizování stížností

Stížnosti, podněty a připomínky, jsou důležitým zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů. Stížnost vnímáme jako příležitost zlepšovat svou činnost.

Klient Domova pro osoby se zdravotním postižením nebo jeho blízký, má právo se vyjadřovat ke způsobu a kvalitě poskytované služby a podat stížnost nebo připomínku, což je možno učinit:

- ✓ **anonymně** – napsat a vhodit do **Schránky stížností** umístěné ve vstupní chodbě za vchodovými dveřmi bytu, k podání stížnosti či připomínky je možné použít formulář umístění u Schránky stížností

- ✓ **ústně nebo písemně** vedoucí služby, sociální pracovnici nebo sloužícímu pracovníkovi

Schránka stížností je **vybírána 1 x 14 dní, zpravidla 1. a 3. středu v měsíci**. Schránku vybírá sociální pracovnice spolu s jedním svědkem, určeným pracovníkem denní směny. Ověření stavu schránky stížností je stvrzeno podpisy.

Vedoucí služby má povinnost stížnost zapsat a podat stěžovateli písemně vyrozumění do 30 kalendářních dnů. Pokud je stížnost podána anonymně, je vyrozumění vyvěšeno na nástěnce ve vstupní chodbě bytu po dobu 30 dnů.

Pokud není stěžovatel s odpovědí vedoucí služby spokojen, má možnost obrátit se písemně na ředitelku CCHM - Ing. Bc. Radka Soukupová, Centrum služeb pro rodinu a dítě a dětský domov Charlotty Masarykové, U Včely 176, 156 00 Praha 5 – Zbraslav. Důvodem může být rovněž nevyřízení stížnosti do stanovených lhůty (30 dní).

Stížnost či její neuspokojené řešení lze rovněž postoupit Ministerstvu práce a sociálních věcí, Odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2.

MPSV prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů, případně do 90 dnů, pokud si musí vyžádat vyjádření jiných orgánů. MPSV informuje stěžovatele i poskytovatele o výsledku. MPSV může uložit poskytovateli odstranění zjištěných nedostatků, případně může předat podnět dalším orgánům veřejné správy. MPSV vede evidenci o podaných stížnostech a umožňuje stěžovateli nahlédnout do spisu.

Rovněž se stěžovatel může obrátit na nezávislého odborníka (Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno).