Charita Strakonice, Sousedovice 40, 386 01 Strakonice
IČO: 6909383, bankovní spojení: 136219490/0300,
tel.: +420 383 323 281, e-mail: reditel@strakonice.charita.cz,
datová schránka: u9hc73w, www.charita-strakonice.cz

STÍŽNOST na službu domov pro seniory
Dům klidného stáří sv. Anny Sousedovice

Na poskytování sociální služby může podat stížnost klient, jeho zákonný opatrovník nebo jeho podpůrce, osoba blízká, osoba klientem zmocněná, zaměstnanec domova (dále jen „stěžovatel“). Pokud došlo k situaci, která vedla k vaší nespokojenosti, vyplňte tento zápis a odevzdejte vedoucí služby nebo sociální pracovnici domova (podrobné informace najdete níže). Podání stížnosti není osobě, jíž se stížnost týká na újmu.

Jméno stěžovatele, popř. jeho vztah ke klientovi:

Datum skutečnosti, která je předmětem stížnosti:

POPIS STÍŽNOSTI

Podání stížnosti:
Stížnost můžete podat k vedoucí nebo sociální pracovnici domova, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti (telefonické nebo písemné).
Kontakt: Dům klidného stáří sv. Anny, Sousedovice 40, 386 01 Strakonice
Vedoucí domova: **Tel:** 383323281, **e-mail**: reditel@strakonice.charita.cz
Sociální pracovnice: **Tel.**: 773 979 004, **e-mail:** lucie.davidova@strakonice.charita.cz

Vyřízení stížnosti vedením domova:
a) stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel (domov) v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude informovat stěžovatele,
b) písemně bude informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
c) domov vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
d) umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti:
(1) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
(2) MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociální služby poskytne MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
(3) Při prověření vyřízení stížnosti je MPSV oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti MPSV a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
(4) MPSV žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla MPSV prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci MPSV sdělí písemně stěžovateli.
(5) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV poskytovateli sociální služby povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociální služby je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat o tom MPSV písemnou zprávu.
Kontakt: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376‘, 128 00 Praha 2
Tel.: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz.

Další možnosti podat stížnost:
Diecézní charita České Budějovice
Kontakt: Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice
Tel.: 739 529 373, **e-mail:** sekretariat@dchcb.charita.cz, **datová schránka:** 7zvb9mk

Kancelář veřejného ochránce práv
Kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno
e-mail podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: **jz5adky**
tel: 542 542 888 (infolinka každý všední den 8.00–16.00 hod.)