

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Není-li uživatel spokojen s kvalitou, způsobem či rozsahem poskytování služby, nebo s chováním personálu či respektováním svých práv, má právo podávat stížnost či jiný podnět. K podání a vyřizování své stížnosti si uživatel může zvolit zástupce (např. příbuzného nebo instituci).
2. Stěžovat si může uživatel služby, jím zvolený zástupce, dále opatrovník, rodinný příslušník nebo známý uživatele i kdokoli z veřejnosti (dále jen „stěžovatel“).
3. Stěžovatel stížnost směřuje primárně na vedoucího CHPS, příp. na další pracovníky uvedené v Kontaktech pro případ podání stížnosti, vyjádření přání nebo názoru.
4. Stížnost může být podána:
 - **ústně** - osobně nebo telefonicky,
 - **písemně** - dopisem, elektronickou formou nebo do schránky důvěry.
5. Schránky důvěry jsou celkem dvě. Jedna je umístěna v budově Domu s pečovatelskou službou Svitavy, Felberova 715/31 v atriu u nástěnek. Druhá schránka je na ulici Polní 354/2, Svitavy vedle hlavního vchodu do budovy Charity Svitavy.
6. Stížnost může být podána **adresně**, nebo **anonymně**.
7. Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí CHPS, pokud stěžovatel výslovně neuvede, že chce svou stížnost projednat se sociálním pracovníkem nebo přímo s ředitelem Charity Svitavy. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, na něhož je stížnost podána. V tomto případě postoupí stížnost podle posloupnosti: vedoucí CHPS, ředitel Charity Svitavy, ředitel Arcidiecézní charity Olomouc.
8. Vedoucí CHPS eviduje stížnosti v Knize evidence přání a stížností.
9. Lhůta pro projednání stížnosti a uvědomění stěžovatele je 30 pracovních dnů. Lhůta začíná běžet v okamžiku, kdy se vedoucí CHPS o stížnosti dozví a zapíše ji do Knihy evidence přání a stížností. V případě závažnosti stížnosti se může lhůta pro projednání a uvědomění stěžovatele prodloužit.

10. V případě neanonymních stížností je stěžovatel informován o výsledku projednání své stížnosti písemnou formou. V případě anonymních stížností je výsledek projednání stížnosti vyvěšen do vitríny na ulici Polní 354/2 ve Svitavách u vchodu do CHPS a na nástěnku nacházející se v atriu Domova s pečovatelskou službou.
11. Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:
- datum vyřízení stížnosti,
 - jméno a podpis osob, které stížnost vyřizovaly,
 - výsledek řízení stížnosti,
 - jaká opatření byla přijata v případě, kdy stížnost byla oprávněná,
 - jakým způsobem a kam se stěžovatel může odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.
12. Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem řízení, může se obrátit na ředitele Charity Svitavy ve věci nového projednání své stížnosti. Stížnosti adresované řediteli Charity Svitavy je doporučeno vhazovat do poštovní schránky na ulici Polní 354/2 ve Svitavách, nejlépe s označením, komu je stížnost určena.
13. Pokud stěžovatel není spokojen ani s výsledkem vyřízení své stížnosti ředitelem Charity Svitavy, může svou stížnost postoupit řediteli Arcidiecézní charity Olomouc.
14. **Kontakty pro případ podání stížnosti, vyjádření přání nebo názoru** obdrží každý uživatel při podpisu Smlouvy. Dále jsou k dispozici u vedoucího CHPS, sociálního pracovníka CHPS a na webových stránkách Charity Svitavy.