

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Datum poslední změny směrnice: sobota, 26.08, 2025

Stížnost může podat

- Klient tj. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Formy podávání stížnosti

Stěžovatelé mají právo podat stížnost ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti a to formou

- ústní
- písemnou
- anonymní

Ústní stížnost

- ústní stížnost je možno předat kterémukoliv pracovníkovi organizace a požádat ho o pomoc při vytvoření písemné stížnosti.
- požádat ho o zajištění schůzky s ředitelem, vedoucí služby nebo statutárními orgány organizace

Písemná stížnost

Písemnou stížnost je možno poslat poštou nebo e-mailem na adresu organizace a adresovat ji řediteli, vedoucí sociální služby, statutárním orgánům či níže uvedeným institucím.

Při podání písemné stížnosti může klient využít předem připravený formulář, který je k dispozici také ve formě piktogramů. Formuláře jsou klientům volně přístupné ve složkách na nástěnce v šatně a společenské místnosti v přízemí organizace.

- ředitel Kamarádu Rožnov o.p.s. : ředitel
Kamarád Rožnov o.p.s.
Volkova 523
756 61 Rožnov pod Radhoštěm
info@kamaradroznov.cz
- vedoucí sociální služby: vedoucí STD
Kamarád Rožnov o.p.s.
Volkova 523
756 61 Rožnov pod Radhoštěm
info@kamaradroznov.cz
- statutární orgány: předseda správní rady
Kamarád Rožnov o.p.s.
Volkova 523
756 61 Rožnov pod Radhoštěm
- KÚ Zlín - sociální odbor: vedoucí odboru sociálních věcí
Odbor soc. věcí
tř. Tomáše Bati 21
760 01 Zlín
- kancelář ombudsmana: Veřejný ochránce práv
602 00 Brno, Údolní 39
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Písemnou stížnost je možno:

- předat do rukou kterémukoliv pracovníkovi organizace, který je povinen ji předat vedoucí sociální služby,
- vhodit do schránky na stížnosti umístěné v přízemí organizace vedle dveří do keramické dílny. Schránku na stížnosti vybírá vedoucí sociální služby 1x týdně,
- poslat e-mailem na info@kamaradroznov.cz - k rukám ředitele, vedoucí služby nebo členům statutárních orgánů organizace.

Klienti jsou při skupinových rozhovorech pravidelně informováni o způsobech, jak si mohou stěžovat a na koho se mohou při podání stížnosti obracet.

Každý klient může požádat o pomoc při formulování stížnosti.

Anonymní stížnost

S anonymní stížností je nakládáno jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď je vyvěšena na nástěnce v šatně Kamarádu.

Povinností Kamarádu Rožnov o.p.s. je

- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena; tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel písemně informován
- písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy