

# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností



---

**Účinnost od:** 1. 3. 2025  
**Zpracovala a schválila:** Mgr. Veronika Fajstavrová

---

## 1. Informování o možnosti podání stížnosti

Před uzavřením smlouvy o poskytování sociálních služeb je zájemce o službu informován pracovníkem organizace o možnosti a pravidlech podávání stížností. Uživatelé pečovatelské služby, jejich zástupci nebo jiné osoby mají právo podat stížnost bez obav z jakýchkoliv postihů.

---

## 2. Podávání stížností

### 2.1 Na co si lze stěžovat

- Na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.
- Na jednotlivé úkony pečovatelské služby.
- Na chování zaměstnanců organizace.

### 2.2 Kdo může stížnost podat

- Uživatel služby.
- Uživatelův zástupce (např. rodinný příslušník).
- Jiná fyzická nebo právnická osoba.

### 2.3 Formy podání stížnosti

- Osobně.
- Telefonicky.
- Písemně (včetně pošty).
- Elektronicky (e-mailem).
- Anonymně (do schránky v sídle organizace nebo poštou).

### 2.4 Kontakty pro podání stížnosti

#### Osobně:

- Mgr. Veronika Fajstavrová, MBA – ředitelka
- Hana Šrámková – vedoucí sociálních služeb
- Bc. Lucie Šrámková – sociální pracovnice

**Telefonicky:**

- 266 710 712 (kancelář)
- 777 273 867 (ředitelka)
- 775 550 843 (sociální pracovnice)
- 775 129 315 (vedoucí sociálních služeb)

**Poštou:**

- Charita Praha – Holešovice  
Dukelských hrdinů 974/16  
170 00 Praha 7

**E-mailem:**

- charitap7@seznam.cz

**Anonymně:**

- Do schránky v sídle organizace
  - Obsah anonymní stížnosti je vždy přezkoumán, o stížnosti se vede záznam a je řešena stejně jako ostatní podání.
- 

**3. Vyřizování stížností****3.1 Přijetí stížnosti**

- Ústní podání je zaznamenáno formou „Protokolu o podání stížnosti“.
- Obsah protokolu je stěžovateli přečten a ten jej podepisuje.
- U anonymní stížnosti podpis není požadován.
- V případě telefonického podání je podpis doplněn později.

**3.2 Evidence stížností**

- Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností.
- Protokoly se archivují po dobu 3 let.
- Kniha stížností je uložena u ředitelky organizace.

**3.3 Prošetření a vyjádření stran**

- Stížnost prošetřuje osoba pověřená vyřizováním stížností (ředitelka, vedoucí, sociální pracovník).
- Při šetření může být prizván odborník.
- Osoba, proti níž stížnost směřuje, má právo na vyjádření.
- Přímá konfrontace se stěžovatelem je možná pouze se souhlasem všech zúčastněných.

**3.4 Rozhodnutí a nápravná opatření**

- Odpověď zahrnuje reakci na všechny části stížnosti.
- Lhůta pro vyřízení: 30 dní.
- V případě prodlení je stěžovatel informován o důvodu a opatřeních k nápravě.

### **3.5 Písemné vyrozumění**

- Stěžovatel je písemně informován o výsledku.
- Osoba, proti níž stížnost směřovala, je rovněž písemně informována.
- V případě podání stížnosti zástupcem jsou informováni oba.

---

## **4. Odvolání**

Organizace vždy informuje stěžovatele o právu na odvolání a možnosti obrátit se na nadřízený orgán nebo jinou instituci:

### **Nadřízené a dozorové orgány:**

- **Arcidiecézní charita Praha**  
Londýnská 44, 120 00 Praha 2  
Tel.: 224 246 573  
E-mail: praha@praha.charita.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**  
Údolní 39, 602 00 Brno  
E-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Sociální odbor MČ Praha 7**  
PhDr. Miroslav Luczka  
E-mail: luczkam@praha7.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**  
Tel.: 950 191 111  
E-mail: posta@mpsv.cz

---

## **5. Opakované stížnosti**

Pokud je stížnost opakována bez nových skutečností a již byla dříve řešena, lze ji považovat za uzavřenou.

Pro podání a vyřizování stížností se dále použije § 99 a zák. č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách.

.....  
Mgr. Veronika Fajstavrová  
ředitelka