

1. Pravidla pro podávání stížností

Fabiola usiluje o co možná nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a jejich neustálé zlepšování. V rámci této snahy umožňuje podávání stížností, které se mohou týkat provozu a chodu služby, prostředí, v němž je služba poskytována, jednání zaměstnanců atp.

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnosti jsou chápány jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížností nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, která je zastupována.

1.1. Kdo může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce klienta, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, nebo ten, komu daná osoba udělila plnou moc
- osoba blízká¹, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby

1.2. Anonymní stížnosti

- stížnost lze podat i anonymně, tedy bez uvedení jména nebo podpisu, ale je důležité napsat, zda jste, nebo jste býval klientem či zaměstnancem služby
- o způsobu vyřízení anonymní stížnosti informujeme na nástěnce u schránky pro stížnosti po dobu 14 kalendářních dnů

1.3. Lhůta pro podání stížnosti

Stížnost na poskytovanou sociální službu je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

1

Za osobu blízkou je považován příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí (§ 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník - znění od 15.02.2025).



1.4. Práva podavatele

- nahlížet do dokumentace, která se vede o jeho stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy a služba mu to musí na jeho žádost umožnit
- stěžovat si na poskytovanou službu, aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem ohrožena, znevýhodněna nebo utrpěla újmu

1.5. Způsob podání

Stížnost může být podána do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti, komukoli z pracovníků sociální služby Fabiola.

Stížnost lze podat několika způsoby:

- ústně – kterémukoli pracovníkovi sociální služby Fabiola
- písemně
 - poštou na adresu: Fabiola, Žižkova 108, 586 01 Jihlava
 - vhozením do schránky pro podávání stížností, která je umístěna při vstupu do prostor služby Fabiola, v chodbě po levé straně, na adrese Žižkova 108, Jihlava
 - e-mailem na adresu:
 - vedoucí služby Bc. Lucie Novotná Moravcová: lucie.moravcova@jihlava.charita.cz
- telefonicky na číslo:
 - vedoucí služby Bc. Lucie Novotná Moravcová - **734 686 794**
- prostřednictvím zprávy přes Facebook: Fabiola Jihlava

1.6. Co následuje po podání stížnosti

- stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem
- stěžovatel dostane informaci, že
 - stížnost je zaevidována
 - kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky
 - v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly
 - nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena



1.7. Způsob vyřízení a prošetření stížnosti

- za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí služby
- pokud stížnost směřuje přímo na vedoucí, předá ji svému nadřízenému
- zaměstnanec, který stížnost zapisuje ověří, že se jedná o osobu, která je oprávněná podat stížnost
- pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, postupuje se tak, aby byla chráněna důstojnost a oprávněné zájmy této osoby
- zaměstnanec, který má prověření/vyřízení stížnosti na starost, zjistí spravedlivě všechny okolnosti a rozhodne, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná
- pokud je stížnost oprávněná, navrhne nápravná opatření
- o přijetí opatření se provede zápis
- každá evidovaná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení, v odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů
- o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení při řešení podané stížnosti musí být podatel informován
- stěžovatel musí být o výsledku vyřízení stížnosti informován ze zákona vždy písemně

1.8. Stížnost může být odložena, pokud:

- je zjevně neopodstatněná
- jde o věc, která už byla prošetřena
- je to opakovaná stížnost bez nových informací
- o této skutečnosti je stěžovatel písemně informován

1.9. Nespokojenost s vyřízením stížnosti

Pokud podatel není spokojený s vyřízením stížnosti nebo nebyla dodržena stanovená lhůta, může se písemně obrátit na nadřízený orgán nebo zřizovatele sociální služby. Podatel si sám zvolí, na koho se obrátí:

- Ředitel OCHJ Ing. Hana Fexová
 - adresa: Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava
 - email: hana.fexova@jihlava.charita.cz
- Ředitel Diecézní charity Brno Ing. Pavel Kolmačka
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - email: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele Biskupství brněnské, otec biskup Mons. Pavel Konzubl
 - adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno:
 - email: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
 - adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - email: posta@mpsv.cz

V případě jakýchkoliv nejasností se podatel může obrátit na vedoucího Fabioly (Bc. Lucie Novotná Moravcová) se žádostí o vysvětlení.