**🗣️ Stížnost – když se Vám něco nelíbí**

**❓ Kdo si může stěžovat**

Stížnost může podat:

* 👤 **Vy**, pokud využíváte nebo jste využívali sociální službu.
* 🧑‍⚖️ **Váš opatrovník** nebo zákonný zástupce.
* 👨‍👩‍👧 **Blízká osoba**, pokud sami žádost podat nemůžete.
* ✍️ **Někdo, koho jste k tomu pověřili.**
* 🏠 **Člen Vaší domácnosti.**
* 👷 **Zaměstnanec sociální služby.**

**📬 Jak stížnost podat**

Můžete podat stížnost:

* 🗣️ **Ústně nebo po telefonu** – vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi.
* 📧 **E-mailem:**
na adresu služby nebo na roman.strizenec@ltm.charita.cz
* ✉️ **Písemně na adresu:**

**Diecézní charita Litoměřice**
Kosmonautů 2022
412 01 Litoměřice

* 🌐 **Online – přes webový** [**formulář**](https://dchltm.cz/co-delame/zpetna-vazba/stiznosti/).

**👨‍💼 Kdo stížnost řeší**

* Pokud si stěžujete na **vedoucího služby**, stížnost vyřídí **sociální pracovník – metodik Charity**.
* Ostatní stížnosti řeší **vedoucí služby**.

**✅ Jak bude stížnost řešena**

1. 👀 Odpovědný pracovník Vám potvrdí, že stížnost obdržel.
2. 🕒 Stížnost vyřídí **nejpozději do 30 dnů**.
3. 📄 Máte právo si **prohlédnout spis** a udělat si z něj **kopie nebo výpisy**.
4. 🔍 Pracovník vše prošetří a zjistí, co se stalo.
5. 📝 Na závěr Vám dá **písemnou odpověď**, kde vysvětlí, co zjistil a co se bude dít.
6. 📬 Tuto odpověď dostanete poštou nebo jiným dohodnutým způsobem.

**⏳ Když to nestihnou včas**

* **Lhůta může být prodloužena o 30 dnů.**
* O důvodu a prodloužení Vás pracovník informuje.

**🚫 Kdy se stížnost neřeší**

Stížnost nebude řešena, pokud:

* ❓ Je anonymní nebo ji podal někdo, kdo na to **nemá právo**.
* 📉 **Netýká se** sociální služby.
* 🔁 Je **úplně stejná** jako jiná stížnost, která už byla řešena.
* ⏰ Je podána **po více než 1 roce**, co se problém stal.

👉 I v těchto případech se však může vedoucí služby Vaším podnětem zabývat jiným způsobem – např. pro zlepšení kvality služby.

**📢 Co dělat, když nejste spokojeni s vyřízením**

Pokud:

* se Vám odpověď nelíbí
* nebo jste odpověď **nedostali včas**

👉 Můžete **do 60 dnů** napsat na **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**.

Do žádosti napište, proč si myslíte, že stížnost nebyla správně vyřešena.

**Ministerstvo:**

* 🔎 Vaši žádost prověří.
* 🗂️ Umožní Vám nahlédnout do spisu.
* 📄 Pošle Vám písemné vyjádření.

🛑 Stížnost může být odložena v případě, že je zjevně bezdůvodná nebo již byla jednou vyřízena.

**🛡️ Kde jinde můžete stěžovat**

* **Veřejný ochránce práv (ombudsman):**
✉️ podatelna@ochrance.cz
☎️ 542 542 888
📮 Údolní 39, 602 00 Brno
📬 ID datové schránky: jz5adky