



Postup pro podání stížnosti a možnost odvolání

Nejste-li spokojeni s naší prací, s poskytovanými službami či jednáním pracovníků můžete si na nás stěžovat vedoucí Denního stacionáře sv. Damiána, která Vám na stížnost do 30 dnů odpoví. Stížnost můžete napsat či zavolat i anonymně, to znamená, že neuvedete své jméno a nikdo neví, kdo stížnost napsal. V takovém případě nevíme, komu máme odpověď na stížnost předat nebo kam ji máme zaslat, a proto ji vyvěsíme po dobu 14 dní na přístupné místo před budovou stacionáře.

1. Stížnost k vedoucímu zařízení

- Písemnou stížnost můžete **osobně předat** do rukou kterémukoliv ze zaměstnanců stacionáře, kteří ji neprodleně předají vedoucí.
- Stěžovat si můžete **osobně** v kanceláři vedoucí stacionáře nebo jí můžete písemnou stížnost osobně předat.
- Stížnost můžete napsat do **Knihy přání a stížností** v budově u vchodových dveří nebo na počítači elektronicky zaslat do e-mailové schránky damian@znojmo.charita.cz
- Napsanou stížnost můžete zaslat jako dopis do **poštovní schránky** na adresu: **Denní stacionář sv. Damiána, Mašovická 10, Znojmo 66902** nebo vhodit také do **schránky důvěry**, umístěné v budově u vchodových dveří.
- Vedoucí stacionáře můžete **zavolat na telefonní číslo - 515 220 204** nebo **604 294 184**,

Pokud nejste spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti vedoucím zařízením nebo pokud si chcete stěžovat přímo na vedoucí zařízení, máte možnost podat stížnost a odvolání k:

2. Stížnost k řediteli Oblastní charity Znojmo – s. vyřizuje řed. OCHZ Mgr. Evžen Adámek

- Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1, Znojmo 669 02
- Telefonní číslo – 515 220 768
- E – mailová schránka – evzen.adamek@znojmo.charita.cz

Pokud jste nespokojeni, jak Vaši stížnost vyřídil ředitel Oblastní charity Znojmo nebo pokud si chcete stěžovat přímo na ředitele OCHZ, můžete podat stížnost či odvolání k:

3. Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno – s. vyřizuje řed. DCHB Ing. Mgr. Oldřich Haičman

- Diecézní charita Brno, Třída kapitána Jaroše 9, Brno 602 00
- Telefonní číslo – 545 426 610
- E – mailová schránka – oldrich.haicman@dchb.charita.cz

Pokud nejste spokojeni ani s vyřízením Vaší stížnosti ředitelem Diecézní charity Brno nebo si přímo na něj přejete stěžovat, máte možnost podat stížnost či odvolání k:

4. Stížnost ke zřizovateli – s. vyřizuje brněnský biskup Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle

- Biskupství brněnské, Petrov 8, Brno 601 43
- Telefonní číslo – 533 033 111
- E-mailová schránka – biskup@biskupstvi.cz

Není-li stížnost uspokojivě vyřízena ani v tomto případě, můžete se o své stížnosti poradit s nezávislým odborníkem, který stojí mimo strukturu zařízení i poskytovatele.

5. Konzultace s nezávislým odborníkem – Nezávislé odborníky můžete vyhledat např. v registru na <http://www.nrno.cz/odbornost/socialni-sluzby>, nebo kontaktovat právě tyto např.:

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, Žerotínovo nám 3/5, 601 82 Brno, tel. 541 651 111
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha-Nové Město, tel. 221 921 111
- **Poradna pro občanství, občanská a lidská práva**, Palánek 250/1, 682 01 Vyškov-Brňany
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 60200 Brno
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- **Evropský soud pro lidská práva** - European Court of Human Rights, Council of Europe, F-67075 Strasbourg cedex, Tel : +33 (0)3 88 41 20 18 aj.

Název zařízení **Denní stacionář sv. Damiána**
vedoucí **Mgr. Soňa Foitová**
adresa **Mašovická 10, Znojmo, 669 02**

Telefon **515 220 204, 604 294 184**
email **damian@znojmo.charita.cz**
web **www.znojmo.charita.cz**