

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Zařízení má vypracován následující způsob, formu a stanoveny termíny, ve kterých musí být stížnosti vyřízeny:

Všichni uživatelé, jejich opatrovníci nebo zákonní zástupci mají možnost podávat poskytovateli stížnosti na kvalitu poskytované služby nebo způsob poskytování služby. Uživatelé mají možnost si zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Stížnost může být podána ústně, písemně a to i anonymně. Způsob podání stížnosti je buď prostřednictvím osobního či telefonického kontaktu s pracovníkem Osobní asistence Znojmo, zasláním poštou na kontaktní adresu Osobní asistence Znojmo, popř. elektronickou poštou, vhozením napsané stížnosti do poštovní schránky před kanceláří Osobní asistence Znojmo nebo zapsáním stížnosti do *Knihy přání a stížností* v prostorách kanceláře Osobní asistence Znojmo – zde jsou zapisovány veškeré stížnosti ze strany uživatelů, ale i přání, podněty a připomínky. Pokud uživatel požaduje odpověď na svůj podnět, je mu do 30 dnů zasláno písemné vyjádření sociální pracovníce – vedoucí zařízení. Uživatel má možnost podněty a připomínky podat kdykoliv i jinou formou, zejména při hodnocení služby, které probíhá jednou ročně. Služba využívá stížnosti a připomínky jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality služby.

Při anonymním podání stížnosti je odpověď vyvešena na nástěnce v kanceláři Osobní asistence Znojmo po dobu 14 dnů.

Pokud je stížnost podána ústně, telefonickou cestou, pracovník stížnost zapíše do formuláře *Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby OA Znojmo* s doslovnou citací uživatele. Pokud chce uživatel podat stížnost písemně a požádá o její formulaci, může pracovník Osobní asistence pomoci uživateli stížnost formulovat a sepsat a následně pak potvrdit její převzetí. Při písemném styku je stížnost vyřešena písemně a doručena poštou nebo e-mailem stěžovateli.

Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 dní.

Uživatel má možnost proti rozhodnutí o vyřízení stížnosti podat námitku, a to do 7 dnů od převzetí vyrozumění o vyřízení stížnosti a to dle postupu při podávání stížností.

Postup při podávání stížností:

- 1) Osobní projednání stížnosti s klíčovým pracovníkem uživatele.
- 2) Osobní projednání stížnosti s vedoucí zařízení Osobní asistence Znojmo – Bc. Markétou Bílkovou, Horní Česká 6, Znojmo, 669 02, tel.: 604 294 188. V případě nepřítomnosti vedoucí, je vedoucí povinna dohodnout uživateli osobní jednání nejpozději do 14 dnů. Uživatel může dále poslat stížnost písemně na adresu sídla zařízení či elektronickou poštou.
- 3) Stížnost k řediteli Oblastní charity Znojmo – není-li stížnost uživatele uspokojivě vyřešena výše popsáním způsobem, může se uživatel obrátit na ředitele Oblastní charity Znojmo - Mgr. Evženu Adámka, Dolní Česká 1, Znojmo, 669 02, tel.: 515 220 768 nebo 604 294 175. K osobnímu rozhovoru je třeba se telefonicky, písemně nebo osobně objednat.
- 4) Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno nebo ke zřizovateli – není-li uživatel spokojen ani v případě, že využil postup předcházejících bodů, je možné podat stížnost řediteli Diecézní charity Brno – Mgr. Oldřichu Haičmanovi, Tř. kpt. Jaroše 1928/9, Brno, 602 00, tel.: 545 426 610 nebo ke zřizovateli, kterým je Biskupství brněnské, Petrov 269/8, Brno, 601 43, tel.: 533 033 111.
- 5) Konzultace s nezávislým odborníkem – jestliže se nepodaří problém, který vznikl v souvislosti s poskytnutím služeb, vyřešit žádným z výše uvedených způsobů, má každý z účastníků možnost konzultovat problém s nezávislým odborníkem na danou problematiku. Nezávislým odborníkem může být např. Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 111 nebo Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5, 150 00, tel.: 257 221 141 nebo občanské poradny, jejichž adresy lze najít na internetových stránkách.