

## Postup řešení stížností

### 1. Osoby oprávněné podat stížnost

Osobami oprávněnými podat stížnost jsou: uživatel služby Sociální rehabilitace nebo jeho zákonný zástupce, občan.

### 2. Forma podání stížnosti

Každý uživatel má zvoleného klíčového pracovníka, se kterým žádost řeší nejdříve ústní formou. Poté podle její závažnosti je možné stížnost podat písemně k rukám vedoucí Sociální rehabilitace na adresu: Sociální rehabilitace, Křížovnická 26, Znojmo - Hradiště. Forma podání může být i ústní, záznam provede vedoucí Sociální rehabilitace a bude odpovídat vyjádřené skutečnosti.

Podání stížnosti může být i anonymní do kufříku důvěry.

### 3. Vyřizování stížnosti

Stížnost prošetří vedoucí Sociální rehabilitace (pokud se týká stížnost pracovníků Sociální rehabilitace), případně vedoucí Centra sociálních služeb I., Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo, tel. 731 402 781 (pokud se stížnost týká vedoucího Sociální rehabilitace). Lhůta je 15 dnů od podání stížnosti.

### 4. Stížnost k řediteli Oblastní charity Znojmo

Není-li Váš podnět nebo stížnost uspokojivě vyřešena vedoucím Sociální rehabilitace, máte právo se odvolat proti vyřízení stížnosti k řediteli Oblastní charity Znojmo, Mgr. Evženu Adámkovi, na adresu Dolní Česká 1, Znojmo, tel. 604 294 175 a to do 15ti dnů od převzetí vyrozumění. K osobnímu rozhovoru je třeba se telefonicky nebo osobně objednat. Vaše písemná stížnost bude do 15 dnů od doručení projednána. O výsledku projednání bude stěžovatel písemně vyrozuměn do 30 dnů od doručení stížnosti.

### 5. Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno, zřizovateli nebo nezávislému posuzovateli

Nejste-li spokojeni s výsledkem prošetření Vaší stížnosti ani v případě, že jste využili postup podle předcházejících bodů, je možné podat písemný podnět k řediteli Diecézní charity Brno Ing. Oldřichu Haičmanovi, Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno, nebo ke zřizovateli, kterým je Biskup brněnský, Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle, Petrov 8, 601 43 Brno.

### 6. Konzultace s nezávislým odborníkem

Jestliže se nepodařilo problém, který vznikl v souvislosti s poskytnutím služeb Sociální rehabilitace vyřešit žádným z výše uvedených způsobů, je povinností vedoucího Sociální rehabilitace na žádost klienta zprostředkovat do 30 dnů konzultaci problému s nezávislým odborníkem na danou problematiku, na jehož osobě se obě strany shodly.

### 7. Porady zařízení

Všechny stížnosti jsou prezentovány na pravidelných poradách vedení, které se vyjádří k předmětu i způsobu řešení stížnosti, případně rozhodne o systémových opatřeních vedoucích k odstranění příčin stížnosti (nápravě).

### 8. Stížnostní řád

S tímto řádem seznámí vedoucí všechny pracovníky i uživatele, jejich opatrovníky a zákonné zástupce.

Stížnostní řád je neustále veřejně přístupný na dostupném místě.

### Další důležité kontakty:

Krajský úřad Jihomoravského kraje, vedoucí sociálního odboru, tel.: 541 651 111, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno - Veveří

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 15000 Praha 5, tel.: 257 221 142

Ochránce veřejných práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888

