

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

KDO?



- ✓ uživatel (stávající, bývalý)
- ✓ zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce uživatele
- ✓ osoba blízká
- ✓ osoba zmocněná osobou
- ✓ člen domácnosti
- ✓ zaměstnanec

JAK?

- ✓ ústně
- ✓ písemně (dopis, e-mail)
- ✓ anonymně

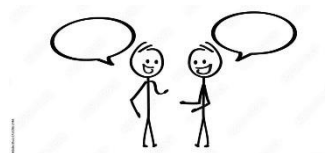


MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě **1 roku ode dne**, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

OSOBNÍ PROJEDNÁNÍ S VEDOUCÍ SLUŽBY

- Připomínky sdělit ústně v místě služby



KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ

- Naleznete před vchodem do služby na nástěnce.



PODAT STÍŽNOST MŮŽETE I DO POŠTOVNÍ SCHRÁNKY

- Schránka je uložena před budovou služby.
- Každý příchozí dopis se eviduje v knize přijaté pošty, za kterou odpovídá vedoucí služby.



STÍŽNOST K ŘEDITELI OBLASTNÍ CHARITY ZNOJMO

- Mgr. Evžen Adámek tel.: 604 294 175, +420 515 220 76



STÍŽNOST K ŘEDITELI DIECÉZNÍ CHARITY BRNO

- Ing. Pavel Kolmačka, tel.: 545 426 610



NEBO KE ZŘIZOVATELI BISKUP BRNĚNSKÝ

- Mons. Ing. Mgr. Pavel Konzbul, Dr., Petrov 8, 601 43 Brno



KONZULTACE S NEZÁVISLÝM ODBORNÍKEM

- Veřejný ochránce práv ombudsman - Údolní 39, Brno, +420 542 542 888
- Asociace občasných poraden
- Český helsinský výbor



MPSV

- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- Vedoucí služby je povinna:
 - o stížnost vyřídit do 30 ti dnů ode dne, kdy byla doručena
 - může být prodloužena o dalších 30 dnů, v odůvodněných případech
 - o písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení
 - o vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a jejich vyřízení
 - o umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy



KONKRÉTNÍ POSTUP K VYŘÍZENÍ:

- Vedoucí Dílny sv. Kláry stížnost prošetří dle charakteru stížnosti – projedná ji se stěžovatelem, s pracovníky či s uživateli tak, aby měla co nejvíce informací o dané situaci, aby k ní mohla zaujmout postoj.
- Pokud je stížnost oprávněná, vedoucí navrhne opatření, které povede k nápravě a písemně na stížnost odpoví.
- Pokud je stížnost neoprávněná, vedoucí kromě písemné odpovědi projedná stížnost se stěžovatelem osobně. Vysvětlí mu své stanovisko a informuje ho o možnosti odvolat se na nadřízené orgány.
- Vyřízení stížnosti je uskutečněno nejpozději ve lhůtě 30 dnů. Pokud řešení stížnosti vyžaduje delší dobu, stěžovatel je o tom písemně informován.
- Písemné vyjádření ke stížnosti je stěžovateli zasláno poštou nebo předáno osobně. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce vedle vchodu do Dílny min. 14 dnů po jejím vyřízení.
- Vyřízení stížnosti vedoucí zaznamená do evidence stížností.

