

## **Způsob podání stížnosti**

Stížnost může být podána formou:

**Ústní** – v případě podání ústní stížnosti je nutné, aby byla naprosto konkrétní, jasná a srozumitelná. S ústní stížností je možné obrátit se na vedoucí Domova, sociální pracovníci nebo pracovníka v sociálních službách. Ústní stížnost je zaměstnanci zapsána do „Formulář k podání stížností v Domově pro matky a otce v tísní Znojmo“. Formulář se zápisem stížnosti je neprodleně předán vedoucí služby.

### **Písemnou**

- a) může být předána osobně vedoucí Domova, sociální pracovníci nebo pracovníkovi v sociálních službách
- b) zaslána poštou na adresu: Domov pro matky a otce v tísní Znojmo, Mašovická 12, 669 02 Znojmo
- c) emailovou adresu Domova: [dmt@znojmo.charita.cz](mailto:dmt@znojmo.charita.cz)

**Telefonickou** – v případě podání telefonické stížnosti je povinen ji přijmout vedoucí Domova, sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách

**Stížnost může být vložena do schránky na stížnosti**, která je umístěna na chodbě Domova.

**Anonymní stížnost** – stížnost může být podána kteroukoli výše uvedenou formou podání, bez uvedení konkrétní osoby, která podání učinila.

## **Srozumitelná forma podání stížnosti**

Podání stížnosti – piktogramy

## **Vyřízení stížnosti**

Vyřizováním stížnosti na poskytovanou službu či jednání zaměstnance Domova je pověřena vedoucí Domova, v době její nepřítomnosti sociální pracovník. K řešení stížnosti je vedoucí Domova oprávněná přizvat si další osoby, které mohou poskytnout informace potřebné k objasnění stížnosti. Stížnost je podána vedoucí Domova, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Na vyřízení stížnosti je lhůta 30 dnů od podání stížnosti. Tuto lhůtu může vedoucí Domova v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel informován.

V případě anonymní stížnosti je písemné vyjádření ke stížnosti vyvěšeno 7 dní, po jejím vyřízení na nástěnce Domova vedle kanceláře.

Stížnosti se vyřizují písemnou formou, zakládají se do šanonu, který je označen „Stížnosti“ a je v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí Domova.

### **Vyrozumění stěžovatele o výsledku prošetření**

- stěžovatel musí být o výsledku vyřízení stížnosti informován ze zákona vždy písemně
- písemné vyrozumění může být stěžovateli předáno osobně, nebo zasláno poštou, či e-mailem, a pokud není možno se se stěžovatelem spojit, nebo neznáme adresu, je vyrozumění na 7 dní vyvěšeno v prostorách služby
- nedílnou součástí je poučení o možnosti obrátit se do 60 dnů v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na příslušnou osobu nebo orgán

### **Kam se může stěžovatel v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit**

V případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, může se písemně obrátit na:

#### **a) Ředitele Oblastní charity Znojmo**

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením jeho stížnosti vedoucí Domova, může se obrátit s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k řediteli Oblastní charity Znojmo, Dolní Česká 1, tel. 515 220 768.

#### **b) Ředitele Diecézní charity Brno**

Není-li stěžovatel spokojen ani v případě, že využil postup předcházejících bodů, může se obrátit s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k řediteli Diecézní charity Brno, adresa tř. Kpt. Jaroše 9, Brno, 661 35, tel. 545 426 620

#### **c) Zřizovatele Biskupství brněnské**

V případě nespokojenosti se může stěžovatel obrátit na zřizovatele Biskupství brněnské – Petrov 269/8, 602 00 Brno, e-mail: [brno@biskupstvi.cz](mailto:brno@biskupstvi.cz)

**d) Nezávislou osobu - Veřejného ochránce práv**

V případě nespokojenosti se může stěžovatel obrátit na kancelář veřejného ochránce práv.  
Ombudsman – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888

**e) Ministerstvo práce a sociálních věcí**

V případě nespokojenosti se může uživatel obrátit na kancelář ministerstva práce a sociálních věcí. Adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2. tel. +420950191111

Dále je možné obrátit se na nezávislého odborníka, kterým se míní právník, advokát, znalec, občanské poradny, Institut pro lidská práva – Evropský soud pro lidská práva...

Pravidlem je, že nezávislý odborník stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele.