

Informace o postupu podávání a vyřizování stížností (jsou umístěny také u Schránky podnětů, přání a stížností):

Informace o postupu a vyřizování stížností

Kategorie	Informace
Co je stížnost?	Stížnost je konkrétní věc, která se ti nelíbí na provozu, programu, prostorách, pracovnících nebo ostatních uživatelích. Podnět nebo připomínka slouží ke zlepšení, ale nejsou považovány za stížnost.
Kdo může podat stížnost?	Uživatel služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, osoba blízká, zmocněnec, člen domácnosti nebo zaměstnanec poskytovatele.
Jak můžeš stížnost podat?	Ústně (osobně pracovníkovi nebo telefonicky), písemně (poštou, e-mailem, předáním pracovníkovi, vhozením do schránky na stížnosti v prostorách zařízení), nebo anonymně (schránka, e-mail bez uvedení údajů).
Komu si můžeš stěžovat?	Pracovníkům zařízení, vedoucímu služby, řediteli organizace, vedení zřizovatele nebo nezávislému odborníkovi (např. Kancelář veřejného ochránce práv). Kontakty najdeš na nástěnce v zařízení a na webu služby.
Jak dlouho budeme stížnost vyřizovat?	O přijetí a vyřízení stížnosti tě budeme informovat běžně do 10 dnů, nejpozději do 30 dnů. Pokud stížnost podáš anonymně, odpověď bude vyvěšena na nástěnce u schránky.
Kdo je zodpovědný za vyřízení?	Pracovníci zařízení, vedoucí služby a ředitel organizace. V případě potřeby se do řešení zapojí i nadřízené orgány.
Jaká máš práva při podávání stížnosti?	Máš právo podat stížnost anonymně, zvolit si zástupce, a být chráněn před jakýmkoli odvetnými opatřeními. Tvůj podnět bude řešen nestranně a spravedlivě.

Minimální obsah zveřejňovaných informací pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

Tato příloha obsahuje minimální rozsah informací, které je povinna do svých vnitřních pravidel zapracovat a následně zveřejnit každá sociální služba s důrazem na aktivní informovanost klientů a dostupnost mechanismů pro řešení stížností.

Co je stížnost?

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněn k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby.

- vedoucímu Klubu Coolna – e-mail: martin.capek@znojmo.charita.cz, tel. 739 389 274, adresa: Břízová 254, 672 01 Moravský Krumlov, případně Masarykovo nám. 21, Znojmo, 66902.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Stěžovatel dostane informaci, že

- stížnost je zaevidována
- a kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval klientem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky pro podněty a stížnosti

Kam se mohu obrátit, kdy budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?

Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

- Ředitele Oblastní charity Znojmo - Mgr. Evžen Adámek; a to buď osobně (na adrese Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo, kdy se musíš k osobnímu rozhovoru objednat telefonicky: 515 220 768) nebo písemně (na adrese Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1, 669 02 Znojmo).
- Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,
 - o adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

- e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
 - adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
 - e-mail: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
 - adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - e-mail: posta@mpsv.cz