

Diecézní charita Brno, Oblastní charita Blansko
Podpora rodin Spolu
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Komenského 4a, 678 01 Blansko
tel. č. 731 630 746, e-mail: sas@blansko.charita.cz

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

V naší službě si velmi vážíme vaší zpětné vazby – ať už je pozitivní nebo negativní. Pomáhá nám zlepšovat kvalitu služby, kterou vám poskytujeme. Pokud nejste s něčím spokojeni, máte právo podat stížnost.

Kdy a jak se o stížnostech dozvíte?

Ještě před uzavřením smlouvy vám vysvětlíme, jak postupovat při podávání stížností. Informace najdete i v Balíčku pro uživatele, který s vámi projde sociální pracovníce při první schůzce.

Co je to stížnost?

Stížnost je způsob, jak vyjádřit nespokojenost a dát podnět ke změně. Měla by být podána do 1 roku od události, které se týká.

Podání stížnosti **vás nijak neznevýhodní**, nehrozí za ni žádná újma ani vám, ani osobě, které se stížnost týká.

Kdo může stížnost podat?

- uživatel nebo bývalý uživatel služby
- rodinný příslušník, kamarád nebo jiná blízká osoba na základě plné moci uživatele
- pracovník služby

Stížnosti od jiných osob (např. sousedé) slouží pouze jako podnět ke zlepšení.

Jak stížnost podat?

Stížnost můžete podat různými způsoby:



Písemně:

- dopisem na adresu: Podpora rodin Spolu, Komenského 4a, 678 01 Blansko
- e-mailem: sas@blansko.charita.cz nebo lucie.scudlova@blansko.charita.cz



Do schránky přání a stížností:

- v chodbě budovy LOTOS (Komenského 4a, Blansko)
- vybíráme každou středu za přítomnosti dvou pracovníků



Zápisem do Deníku stížností:

- v kanceláři v Blansku nebo v Boskovicích
- můžete zapsat sami nebo poprosit pracovníci



Ústně:

- osobně nebo telefonicky kterékoli pracovníci
- ta stížnost zapíše do Deníku stížností

Stížnost může být i **anonymní** – nemusíte se podepisovat, ale prosíme uvést, zda jste uživatel, bývalý uživatel nebo zaměstnanec.

Co by měla stížnost obsahovat?

- vaše kontaktní údaje (není povinné)
- co se stalo, kdy a kde
- pokud se to týká konkrétní pracovnice, můžete to uvést

Jak probíhá vyřízení stížnosti?

- Stížnosti řeší vedoucí služby.
- Všechny zúčastněné osoby mají možnost se vyjádřit.
- Stížnost je prošetřena a navrhnou se kroky k nápravě.
- Výsledek vám bude sdělen písemně (případně i osobně, je-li to možné).
- Stížnosti se vyřizují do 30 dnů.

U **anonymních stížností** vyvěsíme odpověď na nástěnce v Blansku i Boskovicích po dobu 30 dní.

POSLOUPNOST STÍŽNOSTÍ, NA KOHO SE MŮŽETE OBRACET A KDO STÍŽNOSTI ŘEŠÍ:

Vedoucí služby Podpora rodin Spolu:

Mgr. Lucie Ščudlová

 Komenského 4a, Blansko

 731 630 746

Pokud nejste spokojení s vyřízením stížnosti:

Ředitelka Oblastní charity Blansko:

Mgr. Lenka Šebelová, DiS.

 Komenského 19, Blansko

 516 417 351

 lenka.sebelova@blansko.charita.cz

Další možnosti řešení stížnosti:

Ředitel Diecézní charity Brno:

Ing. Pavel Kolmačka

 tř. Kpt. Jaroše 9, Brno

 545 426 610

 pavel.kolmacka@brno.charita.cz

Zřizovatel – Biskupství brněnské:

Mons. Pavel Konzbul

 Petrov 269/8, Brno

 brno@biskupstvi.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:

 Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

 221 921 111

 posta@brno.mpsv.cz