

Je něco, s čím jste nespokojeni a chcete to probrat?

Co je stížnost?

Když se Vám něco nelíbí – třeba chování pracovníka nebo to, jak vám byla služba poskytnuta – dejte nám to vědět. Nemusíte se bát – když nám něco řeknete, nebude to mít pro Vás žádné nepříjemné dopady.

Už během našeho prvního setkání a dříve, než se dohodneme na spolupráci, vás budeme podrobně o celém postupu podávání stížností informovat. Aby to bylo pro vás přehledné, dostanete informace i v Informačním letáčku a visí také na nástěnce v denním centru Nová naděje.

Stížnost můžete podat do 1 roku od toho, co se něco stalo.

Kdo si může stěžovat?

- Vy sám/sama (uživatel nebo bývalý uživatel)
- Někdo za vás komu věříte (kamarád, známý, někdo z rodiny..)
- Pracovník služby

Jak si můžete stěžovat?

- Povězte to jakémukoliv z pracovníků
- Nebo to zavolejte na telefonní číslo denního centra: ☎ 516 412 137
- Nebo napište e-mail: ✉ dennicentrum@blansko.charita.cz
- Nebo vložte lístek do schránky u vchodu (je umístěna po pravé straně přímo u vchodu do denního centra: Denní centrum Nová naděje, Sadová 2, Blansko)
- Nebo kontaktujte vedoucí služby:
☎ 731 403 106
✉ j.nemcova@blansko.charita.cz (Bc. Jana Němcová)

Můžete se podepsat, ale pokud nechcete, tak nemusíte – i anonymní stížnosti řešíme. Prosíme pouze, abyste uvedl/a, zda jste uživatel/ka, bývalý uživatel/ka nebo zaměstnanec.

Co se děje po podání stížnosti?

- Vaši stížnost zapíšeme a vedoucí služby ji prošetří
- Do 30 dnů Vám dáme vědět, jak to dopadlo
- Pokud jste stížnost nepodepsal/a, tak odpověď najdete vyvěšenou vedle schránky na podávání stížností (na pravé straně vlevo u vchodu do denního centra: Denní centrum Nová naděje, Sadová 2, Blansko)

Co když nejste spokojený/á s tím, jak byla Vaše stížnost vyřešena?

Můžete napsat nebo zavolat výš:



Ředitelka Oblastní charity Blansko

Mgr. Lenka Šebelová, DiS.

Komenského 19, 678 01 Blansko



lenka.sebelova@blansko.charita.cz



Ředitel Diecézní charity Brno

Ing. Pavel Kolmačka

třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

 pavel.kolmacka@brno.charita.cz



Biskupství brněnské – otec biskup Mons. Pavel Konzbul

Petrov 269/8, 602 00 Brno



brno@biskupstvi.cz



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2



posta@mpsv.cz