

Máte pocit, že něco nebylo v pořádku?

 **Můžete si stěžovat.**

 **Co je to stížnost?**

- Stížnost znamená, že nejste spokojeni s tím, jak jsme Vám pomohli.
- Můžete ji podat do 1 roku od situace, která Vás zklamala.
- Stížnosti nám pomáhají zlepšit naši službu.
- Nemusíte se bát. Když si stěžujete, nic špatného se Vám nestane.

 **Kdo může podat stížnost?**

Stěžovat si může:

-  Klient služby
-  Opatrovník, zmocněnec, podpůrce
-  Bývalý klient nebo jeho zástupce
-  Blízká osoba, pokud klient nemůže nebo nechce sám
-  Člen domácnosti, který klienta zastupuje
-  Zaměstnanec služby

 **Jak a komu stížnost podat?**

Stížnost můžete dát komukoliv ze zaměstnanců. Můžete to udělat:

-  **Písemně**
 - Do schránky na pobočce v:
 - Boskovicích: U Lázní 1734/2a
 - Blansku: Mahenova 1220/13
-  **Ústně zaměstnanci**
-  **E-mailem:**
 - poradna.boskovice@blansko.charita.cz
-  **Telefonicky:**
 - 737 230 833

  **Můžete napsat nebo zavolat i vedoucí služby:**

Bc. Kateřina Korbelová, DiS.

 katerina.korbelova@blansko.charita.cz

 **739 389 127**

Co se děje se stížností dál?

- Pokud to půjde, napíšeme stížnost společně s Vámi.
- Vaše stížnost bude zapsána do knihy stížností.
- Do knihy se zapíše:
 -  datum
 -  kdo ji podal
 -  o čem stížnost je
 -  kdo ji řeší
 -  do kdy bude vyřešena (max. 30 dnů)
 -  jak byla vyřešena

Co když chci zůstat v anonymitě?

- Stížnost nemusíte podepsat.
- Napište, jestli jste/byli klientem nebo zaměstnancem – to pomůže s řešením.
- Pokud nechcete, aby byla stížnost zapsaná, nemůžeme ji oficiálně vyřešit – bude to jen vyjádření nespokojenosti.

Jak probíhá šetření stížnosti?

- Věc bude řešit vedoucí služby. Pokud si stěžujete přímo na ni, řeší to její nadřízený.
- Zjišťujeme fakta od:
 - Vás
 - zaměstnanců
 - dokumentace
 - svědků (pokud jsou)

 Pokud se chyba potvrdí, navrhne nápravu.

 Do 30 dnů Vám písemně odpovíme.

 Pokud jste klientem, budeme Vás informovat i osobně.

Kam se obrátit, když nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

-  Ředitelka Oblastní charity Blansko
Mgr. Lenka Šebelová
 lenka.sebelova@blansko.charita.cz
 516 417 351



**Diecézní
charita
Brno**

**Oblastní
charita
Blansko**

Oblastní charita Blansko

Adresa: Komenského 19, 678 01 Blansko

Tel.: +420 516 417 351

Email: blansko@blansko.charita.cz

Charitní poradna

Adresa: U Lázní 1734/2b, 680 01 Boskovice

Tel.: 737 230 833

Email: poradna.boskovice@blansko.charita.cz

-  **Ředitel Diecézní charity Brno**
Ing. Pavel Kolmačka
 pavel.kolmacka@brno.charita.cz
-  **Biskupství brněnské**
Mons. Pavel Konzbul
 brno@biskupstvi.cz
-  **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
 posta@mpsv.cz