

## Všimli jste si něčeho, co vám nevyhovovalo? Můžete si stěžovat

### Co je stížnost?

Stížnost je vyjádření nespokojenosti s cílem něco zlepšit. Můžete ji podat do 1 roku od události, které se týká. Každou stížnost bereme vážně – pomáhá nám zlepšovat naše služby. Nemusíte se bát, že by vám kvůli stížnosti hrozily nějaké následky.

### Kdo může podat stížnost?

- klient služby (současný i bývalý),
- zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec,
- blízká osoba, pokud klient nemůže stížnost podat sám,
- člen domácnosti, který klienta zastupuje,
- zaměstnanec služby.

### Jak a komu stížnost podat?

Stížnost můžete podat:

- písemně, ústně, e-mailem, telefonicky nebo anonymně,
- komukoliv ze zaměstnanců služby.

### Kontakty:

Emanuel Boskovice – Centrum denních služeb  
U Lázní 1734, 680 01 Boskovice  
 [emanuel.boskovice@blansko.charita.cz](mailto:emanuel.boskovice@blansko.charita.cz)

Alice Fialová – vedoucí služby

 737 230 850

 [alice.fialova@blansko.charita.cz](mailto:alice.fialova@blansko.charita.cz)

### Kde můžete zanechat stížnost nebo přání?

- Rodiče, opatrovníci nebo blízcí klienta mohou napsat stížnost nebo přání do knihy přání a stížností.
- Klienti služby mohou využít schránku přání a stížností, která je uzpůsobena jejich potřebám.

 Obě možnosti najdete naproti vchodovým dveřím.

 **Co se děje po podání stížnosti?**

- Stížnost je evidována písemně.
- Pokud je to možné, sepíšeme ji společně se stěžovatelem.
- Stěžovatel dostane potvrzení, že:
  - stížnost byla přijata,
  - kdo ji bude řešit a jak bude situace prošetřena (mluvíme s klientem, zaměstnanci, nahlížíme do dokumentace apod.),
  - pokud se zjistí chyba, navrhne nápravná opatření,
  - do 30 dnů obdrží stěžovatel písemné vyrozumění o výsledku.

 **Nechcete podat stížnost osobně?**

- Může ji za vás podat váš zákonný zástupce nebo osoba s plnou mocí.

 **Chcete podat stížnost anonymně?**

- Není nutné uvádět jméno.
- Uveďte ale, zda jste klient nebo zaměstnanec.
- Výsledek anonymní stížnosti bude zveřejněn na nástěnce naproti vchodovým dveřím poblíž schránky na stížnosti po dobu 14 dnů.

 **Kam se obrátit, když nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?**

Pokud nejste spokojeni s výsledkem nebo nebyla stížnost vyřízena včas, můžete se obrátit na:

- Ředitelka Oblastní charity Blansko: Mgr. Lenka Šebelová  
 [lenka.sebelova@blansko.charita.cz](mailto:lenka.sebelova@blansko.charita.cz) |  516 417 351
- Ředitel Diecézní charity Brno: Ing. Pavel Kolmačka  
 [pavel.kolmacka@brno.charita.cz](mailto:pavel.kolmacka@brno.charita.cz)
- Biskupství brněnské: Mons. Pavel Konzbul  
 [brno@biskupstvi.cz](mailto:brno@biskupstvi.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
 [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)