

Postup při podávání stížnosti

Co je stížnost?

Stížnost vyjadřuje, že vám něco vadí, nejste spokojeni, nebo se stalo něco nespravedlivého. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nevede k vašemu znevýhodnění.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může současný i bývalý uživatel služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen uživatel, a může si pro to zvolit zástupce. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

- Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně (i elektronicky), včetně anonymního podání.

- **Ústně**

Stěžovat si můžete pracovníkům v denní službě, klíčovému pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi, vedoucí služby.

- **Písemně**

Písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna na chodbě u pokoje č. 1, nebo do schránky na vnější zdi budovy AD vedle vchodových dveří. Stížnost lze zaslat na e-mailovou adresu služby: matka-dite@blansko.charita.cz, vedoucí služby: pavla.simkova@blansko.charita.cz. Stížnost může být podána i anonymně.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně zaznamenána a je-li to možné, je sepsána společně s osobou, která si stěžuje. Jsou shromážděny informace od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp. svědků. Stížnost prošetří vedoucí služby a celkově posoudí, zda došlo k chybnému jednání. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Stížnost vyřizuje vedoucí služby do 30 dnů od jejího podání.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

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

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete stížnost podat anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval uživatelem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Výsledek šetření anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti, na chodbě u pokoje č.1v prostorách služby.

Kam se mohu obrátit, když budu nespokojený s vyřízením své žádosti?

Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se dále obrátit na:

- **Stížnost k ředitelce Oblastní charity Blansko:** Mgr. Lenka Šebelová DiS.
 - adresa: Komenského 19 , 678 01, Blansko
 - e-mail: blansko@blansko.charita.cz
- **Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno:** Ing. Pavel Kolmačka
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - e-mail: reditelstvi@brno.charita.cz
- **Stížnost ke zřizovateli DCHB:** Biskupství Brněnské, diecézní biskup Mons. Mgr. Ing. Pavel Konzbul, Dr.;
 - adresa: Petrov 269/8, 602 00, Brno
 - email.konzbul@biskupstvi.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí,**
 - adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - email: posta@mpsv.cz