

Podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby Charitní krizová pomoc

Co je stížnost?

Když se Vám něco nelíbí, např. chování pracovníka nebo to, jak je Vám služba poskytována – dejte nám vědět. Nemusíte se bát, když nám to řeknete, nebude to mít pro Vás žádné nepříjemné dopady. Stížnost bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Stížnost na poskytování sociální služby může podat i zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Již při prvním jednání s námi Vás budeme podrobně informovat o celém postupu podání případné stížnosti. Dostanete informace v Informačním letáčku služby a rovněž jsou veškeré informace umístěny na nástěnce před kanceláří Charitní krizové pomoci, Komenského 19, Blansko.

Stížnost na poskytování služby Charitní krizovou pomocí lze podat následujícím způsobem:

a) písemná forma

- e-mailem na adresu služby: krizovapomoc@blansko.charita.cz, případně na adresu vedoucího služby: kamil.stecha@blansko.charita.cz
- v listinné podobě na adresu služby – Charitní krizová pomoc, Komenského 19, 678 01 Blansko, nebo vhozením do schránky umístěné na budově Oblastní charity Blansko, Komenského 19, 678 01

b) ústní forma

- sdělením pracovníkovi služby – pracovník stížnost zapíše ve znění, v jakém ji uživatel sdělil do Knihy přání a stížností.
- telefonicky na číslo služby 730 556 206, případně na číslo vedoucího služby 731 626 173.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy po jejím podání písemně zaevidována do Knihy přání a stížností. Je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem.

Stěžovatel dostane informaci, že je stížnost zaevidovaná a kým bude situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnance, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky. V případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

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

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Stížnost lze podat i **anonymně**, bez uvedení jména stěžovatele. Nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval klientem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme zabývat stížností jako každou jinou. Postup při vyřizování anonymních stížností je stejný jako u identifikovatelných stížností, včetně lhůt pro jejich vyřízení. V případě anonymních stížností je odpověď vyvěšena na nástěnce na chodbě před službou po uplynutí lhůty pro vyřízení stížnosti po dobu 14 dnů.

Kam se mohu obrátit, kdy budu nespokojený s vyřízením své stížnosti:

Když budu nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

- ředitelku Oblastní charity Blansko:
Mgr. Lenka Šebelová DiS.,
adresa: Komenského 19, 678 01 Blansko
e-mail: lenka.sebelova@blansko.charita.cz
- ředitele Diecézní charity Brno:
Ing. Pavel Kolmačka,
adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, Brno, 602 00
e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele Biskupství brněnské: Otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
e-mail: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00
adresa: Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz