

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Co je to stížnost?

Stížnost je způsob, jak vyjádřit svoji nespokojenost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a tímto způsobem dát podnět ke změně. Už během prvního setkání (prvokontaktu) a dříve, než sjednáme spolupráci na řešení vaší nepříznivé situace, vás budeme podrobně o postupu podávání stížností informovat tak, aby to bylo pro vás přehledné a srozumitelné. Dostanete od nás informace i v letáčku a Informačním balíčku. Tyto informace jsou vyvěšeny také na nástěnce. Stížnost by měla být podána do 1 roku od události, které se bezprostředně týká.

Kdo si může stěžovat?

- vy sám (uživatel nebo bývalý uživatel)
- někdo za vás, koho pověříte (kamarád, známý, někdo z rodiny, jiný uživatel služby) na základě udělené plné moci
- pracovník služby

Jak stížnost podat?

Stížnost můžete podat různými způsoby:

 **Písemně:**

- dopisem na adresu: Noclehárna, Luční 10, 678 01 Blansko
- e – mailem nocleharna@blansko.charita.cz nebo jiri.papiz@blansko.charita.cz

 **Do schránky přání a stížností:**

- v chodbě budovy Noclehárny pro muže Blansko v 1. patře (Luční 10, 678 01 Blansko) – vybíráme každé pondělí

 **Zápisem do Knihy přání a stížností:**

- je k dispozici v kanceláři Noclehárny – stížnost můžete zapsat sami nebo poprosit pracovníka, který má službu

 **Ústně:**

- osobně kterémukoliv pracovníkovi nebo telefonicky na telefon  605 886 936 – ten stížnost запиše do Knihy přání a stížností.

Stížnost může být i anonymní – bez podpisu či jména, ale prosíme uvést, zda jste uživatel služby, bývalý uživatel služby nebo zaměstnanec.

Průběh vyřízení stížnosti?

- podané stížnosti řeší vedoucí služby
- všechny zainteresované osoby mají možnost se k dané věci vyjádřit
- stížnost je prošetřena a následně je navržen postup a dílčí kroky k nápravě
- výsledek vám bude sdělen písemně i osobně (je-li to možné), a to do 30 dnů
- pokud jste stížnost nepodepsal (je anonymní), tak odpověď najdete vyvěšenou vedle schránky na podávání stížností (na pravé straně od ní) také do 30 dnů

Pokud nejste spokojený s tím, jak byla Vaše stížnost vyřešena?

Můžete napsat nebo zavolat na níže uvedené kontakty:

Vedoucí služby Noclehárna pro muže Blansko:

Mgr. Jiří Papiž

 Luční 10, 678 01 Blansko

 739 389 107

 jiri.papiz@blansko.charita.cz

Ředitelka Oblastní charity Blansko:

Mgr. Lenka Šebelová, DiS.

 Komenského 19, 678 01 Blansko

 516 417 351

 lenka.sebelova@blansko.charita.cz

Ředitel Diecézní charity Brno:

Ing. Pavel Kolmačka

 tř. Kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

 545 426 610

 pavel.kolmacka@brno.charita.cz

Zřizovatel – Biskupství brněnské:

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

 221 921 111

 posta@brno.mpsv.cz

Evidence stížností

Všechny stížnosti jsou evidovány a umístěny v uzamčené skříni u vedoucího služby. Evidence stížností je uložena po dobu 5 let, poté jsou tyto údaje skartovány.