

Minimální obsah zveřejňovaných informací pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

Co je stížnost?

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

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 oprávněn k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby. Alena Hanáková, DiS – 737 230 444, alena.hanakova@trebic.charita.cz
Marie Novotná, Bc. – 735 159 676, marie.novotna@trebic.charita.cz
Helena Pavelková, Mgr. – 776 106 782, helena.pavelkova@trebic.charita.cz

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Stěžovatel dostane informaci, že

- stížnost je zaevidována
- a kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, 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?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval klientem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky pro podněty a stížnosti

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

Když budete 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:

- Ředitele Oblastní charity Třebíč Bc. Eva Hanáková
 - o adresa: Leopolda Pokorného 15, 674 01 Třebíč
 - o e-mail: eva.hanakova@trebic.charita.cz
- Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,
 - o adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - o e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz

- Zřizovatele Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
 - o adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
 - o e-mail: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
 - o adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - o e-mail: posta@mpsv.cz
- Při podezření na špatné zacházení s klienty se můžete obrátit také na:
Kancelář veřejného ochránce práv (*uvedou pouze služby DZR nebo DOZP*)
 - o adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
 - o e-mail: podatelna@ochrance.cz