



**Diecézní  
charita  
Brno**

**Oblastní  
charita  
Brno**

Název: **Stížnostní řád**  
Součástí standardu: Č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby  
Datum účinnosti: 1.7.2025  
Odpovědná osoba: Lenka Pospíšilová, koordinátorka

## **STÍŽNOSTNÍ ŘÁD Effeta denní stacionář**

1. Stížností se rozumí právo vyjádřit nespokojenost se sociální službou a kvalitou jejího poskytování, případně s dalšími okolnostmi souvisejícími s poskytováním této služby.
2. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:
  - osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
  - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
  - osoba blízká (dle občanského zákoníku), nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
  - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
  - člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
  - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb,(dále jen „stěžovatel“).
3. Stížnosti jiných než výše uvedených osob, je třeba brát jako možný podnět pro zvýšení kvality služby.
4. U anonymní stížnosti dle tohoto předpisu postupujeme v případě, že je zřejmé, že stížnost podala osoba, která je k podání stížnosti oprávněna.
5. Stížnost na poskytovanou službu lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
6. Stížnost může být podána osobně, telefonicky, poštou, emailem a podáním do schránky v Effetě, kterémukoliv pracovníkovi zařízení, ke kterému má klient důvěru. Ten stížnost předá k vyřízení koordinátorce zařízení. Pokud se jedná o stížnost na koordinátorku zařízení, předá tuto stížnost k vyřízení vedoucímu služby.

**Koordinátorka Effety - Ing. Bc. Lenka Pospíšilová, DiS., tel.: +420 734 435 024**

**email: [lenka.pospisilova@brno.charita.cz](mailto:lenka.pospisilova@brno.charita.cz), Strnadova 14, 628 00 Brno**

7. Ten, kdo stížnost přijímá, informuje stěžovatele o tom, že:
  - stížnost bude zaevidována,
  - bude vyřízena do 30 dnů,
  - vyřizuje to koordinátorka zařízení,
  - dostane o výsledku písemné vyrozumění.



8. Schránka pro podání stížnosti (i anonymní) je umístěna vpravo v chodbě za vchodem do Effety.
9. Koordinátorka vyřídí stížnost nejpozději do 30 dnů. S řešením stížnosti seznámí stěžovatele písemnou formou, pokud je to možné i s ústním doprovodem. V případě potřeby je řešení klientovi sděleno ještě jinou vhodnou formou tak, aby mu bezpochyby porozuměl.
10. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je stěžovateli nabídnuta možnost odvolat se k vedoucímu služby.
11. Každá stížnost musí být písemně zaevidována a zpracována. Evidenci vede koordinátorka Effety. Evidence je vedena v elektronické formě, do které má přístup koordinátorka a sociální pracovnice.
12. Obsahem evidence je pořadí stížnosti, datum a forma přijetí stížnosti, kdo stížnost podal, stručný obsah, datum a způsob vyřízení stížnosti a v případě oprávněné stížnosti stanovená opatření, datum a forma vyrozumění stěžovatele a případně jeho vyjádření ke způsobu vyřízení stížnosti. Součástí evidence je i písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli.
13. Stěžovatel může stížnost podat anonymně. V Effetě je umístěna uzamčená schránka umožňující nepozorované vložení písemné stížnosti. Schránku vybírá v týdenních intervalech koordinátorka Effety, která nalezený obsah eviduje. Vyřízení anonymních stížností je vyvěšeno na nástěnku u schránky bez uvedení osobních údajů. Při prošetřování stížnosti služba nemůže zaručit zachování anonymity stěžovatele.
14. Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani tehdy, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.
15. Důstojnost osoby, proti které stížnost směřuje, je po celou dobu prošetřování chráněna.
16. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace a pořizovat si kopie, která se vede o jeho stížnosti.
17. Stěžovatel musí být o výsledku vyřízení stížnosti informován vždy písemně. Pokud není možné se se stěžovatelem spojit nebo neznáme jeho adresu, je vyrozumění na 14 dní vyvěšeno na nástěnce v blízkosti schránky pro podávání anonymních stížností, a to v obecné formě bez uvedení osobních údajů.
18. Koordinátorka Effety zajišťuje, aby s tímto řádem byli seznámeni všichni pracovníci a opatrovníci. Klienti jsou seznamováni s tímto řádem dle jejich možností a schopností porozumět, a to jim srozumitelnou formou. Ostatní oprávněné osoby mají přístup k tomuto řádu na nástěnce za vchodem a na webových stránkách Effety.
19. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete odvolat na:



**Diecézní  
charita  
Brno** | **Oblastní  
charita  
Brno**

**Vedoucí služby**

**Bc. Petr Čevelík**

[petr.cevelik@brno.charita.cz](mailto:petr.cevelik@brno.charita.cz)

Tř. kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

**Ředitelka Oblastní charity Brno**

**Mgr. Jana Levová**

[jana.levova@brno.charita.cz](mailto:jana.levova@brno.charita.cz)

Tř. kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

**Ředitel Diecézní charity Brno**

**Ing. Pavel Kolmačka**

[Pavel.kolmacka@brno.charita.cz](mailto:Pavel.kolmacka@brno.charita.cz)

Tř. kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

**Zřizovatele Diecézní charity Brno:**

**Biskupství brněnské**

Petrov 269/8

601 43 Brno

Email: [brno@biskupstvi.cz](mailto:brno@biskupstvi.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí:**

**MPSV ČR**

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

Email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)