

Domov sv. Markéty – azylové domy Brno

Podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

Co je stížnost?

Máte právo stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, vyjádřit tak svoji 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 současná i bývalá klientka Domova nebo její zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klientka nemůže stěžovat sama s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klientky podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec Domova.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat **ústně** (osobně či telefonicky) **nebo písemně** (E-mailem, poštou), a to každému zaměstnanci Domova, zejména:

Mgr. Monika Žewucká, MBA, vedoucí, Tel.: 549 122 961, 735 145 359

e-mail: monika.zewucka@brno.charita.cz

Mgr. Taťána Bočková, vedoucí sociální pracovnice, Tel.: 549 122 962, 736 529 322

e-mail: tatana.bockova@brno.charita.cz

Svoji stížnost můžete také vložit **do Schránky na podávání podnětů, připomínek a stížností**, která je umístěna v přízemí Domova u vchodu do prádelny.

Adresa Domova sv. Markéty: Staňkova 47, 612 00

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 stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělili plnou moc.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost **anonymně**, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo jste bývala klientkou Domova nebo jste zaměstnancem Domova. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu **14 dnů** na nástěnce vedle **Schránky na podávání podnětů, připomínek a stížností**.

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:

Ředitelku Služeb Brno Mgr. Jana Levová,

- adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
- e-mail: jana.levova@brno.charita.cz

Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,

- adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
- 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

- adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
- e-mail: posta@mpsv.cz