

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

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, 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 pracovníce.
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:

Vedoucí služby

Bc. Petr Čevelík
petr.cevelik@brno.charita.cz
Tř. kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

Ředitelka Služeb Brno

Mgr. Jana Levová
jana.levova@brno.charita.cz
Tř. kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

Ředitel Diecézní charity Brno

Ing. Pavel Kolmačka
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

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Email: posta@mpsv.cz