

Stížnostní řád Chráněného bydlení sv. Anežky

Co je stížnost?

- ✓ Projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem, jak je poskytována, s cílem dosáhnout změny, např.
 - *Pracovník mi neposkytl podporu, kterou jsme měli domluvenou.*
 - *Pracovník se mnou nejednal slušně, byl na mě hrubý, nadával mi, napadl mě.*

Stížnost lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či uživatele.

Kdo může stížnost podat?

- ✓ současný či bývalý uživatel,
- ✓ opatrovník současného či bývalého uživatele, člen domácnosti zastupující uživatele podle občanského zákoníku,
- ✓ podpůrce současného či bývalého uživatele,
- ✓ zmocněnec současného či bývalého uživatele na základě plné moci,
- ✓ osoba blízká současnému či bývalému uživateli (nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel),
- ✓ zaměstnanec služby.

Jak a komu lze stížnost podat?

- ✓ ústně, telefonicky (jakémukoliv pracovníkovi služby – např. asistentovi/asistentce, sociální pracovníci, koordinátorce),
- ✓ písemně (předání pracovníkovi nebo vhozením do schránky stížností – umístěná v přízemí CHBA), i elektronicky (email, datová schránka).
- ✓ S označením svého jména.
- ✓ Anonymně – musí být z podání zřejmé, že se skutečnosti týkají uživatele či bývalého uživatele, příp. zaměstnance služby.

Koordinátorka CHBA: Mgr. Lenka Niederhafnerová, DiS., adresa: Brno, Žižkova 504/3, 602 00, tel: 739 389 281, e-mail: lenka.niederhafnerova@brno.charita.cz

Je-li podána stížnost proti koordinátorce, postoupí vyřízení stížnosti na zástupce ředitelky pro úsek služeb pro osoby s postižením a seniory.

Co se se stížností děje?

Stížnost řeší koordinátorka služby, která:

- ji písemně zaeviduje,
- při prošetřování stížnosti informuje stěžovatele o:
 - tom, že byl proveden zápis stížnosti (tzn. žádost byla zaevidována),
 - kým bude celá situace prošetřena a dalším postupu vyřízení stížnosti,

- tom, že v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly,
 - tom, že nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena,
 - jeho právu nahlížet do dokumentace, která se o jeho stížnosti vede, o možnosti pořizovat si z dokumentace kopie nebo výpisy.
- o na základě zjištěných skutečností rozhodne, zda stížnost byla oprávněná či nikoliv.

Pokud je stížnost oprávněná, rozhodne koordinátorka o případném přijetí nápravných opatření.

Výsledek prošetření stížnosti předá koordinátorka písemně uživateli a zaznamená do dokumentace. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce mezi kanceláři služby v přízemí (bez osobních údajů) na adrese Brno, Žižkova 3.

Do kdy je stížnost vyřízena?

- ✓ Nejpozději do 30 dnů od sdělení / doručení stížnosti.

Co mohu udělat, když jsem nespokojen/a s vyřízením stížnosti, příp. nebude dodržena lhůta k vyřízení stížnosti?

- ✓ Můžete se **písemně** obrátit na nadřízeného pracovníka osoby, která stížnost vyřizovala, zřizovatele služby nebo správní orgán, a to ve lhůtě 60 dnů.

Nadřízení pracovníci:

Zástupce ředitelky pro úsek služeb pro osoby s postižením a seniory: Bc. Petr Čevelík, adresa: Žižkova 504/3, 602 00 Brno, e-mail: petr.cevelik@brno.charita.cz

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

Ředitel Diecézní charity Brno: Ing. Pavel Kolmačka, adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno, e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz, ID datové schránky: 2z7jvcv

Zřizovatel:

Biskupství brněnské: Brno, Petrov 269/8, 601 00 43, e-mail: brno@biskupstvi.cz, ID datové schránky: rd4mi3a

Správní orgány:

Ministerstvo práce a sociálních věcí: adresa: Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2, tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg

Jihomoravský kraj: adresa: Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno, tel: 541 651 111, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz, ID datové schránky: x2pbqzq