



## 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 (kterémukoli pracovníkovi služby – např. asistentovi/asistentce, sociální pracovníci, koordinátorce),
- ✓ písemně (předáním pracovníkovi nebo vhozením do schránky stížností – umístěná v přízemí CHBA, poštou, emailem, datovou schránkou).
- ✓ S označením svého jména.
- ✓ Anonymně – z podání musí být zřejmé, že se skutečnosti týkají uživatele či bývalého uživatele, příp. zaměstnance služby.

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

### 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),
  - tom, kým bude celá situace prošetřena a o 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.
- 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.

Pokud je podána stížnost proti koordinátorce, postoupí koordinátorka její vyřízení na zástupce ředitelky pro úsek služeb pro osoby s postižením a seniory.

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, Jihomoravský kraj nebo
- ✓ na Ministerstvo práce a sociálních věcí (ve lhůtě 60 dnů).

**Nadřízení pracovníci:**

Zástupce ředitelky Oblastní charity Brno 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](mailto:petr.cevelik@brno.charita.cz)

Ředitelka Oblastní charity Brno: Mgr. Jana Levová, adresa: Brno, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00, Brno, e-mail: [jana.levova@brno.charita.cz](mailto: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](mailto:pavel.kolmacka@brno.charita.cz), ID datové schránky: 2z7jvcv

**Zřizovatel:**

Biskupství brněnské: Brno, Petrov 269/8, 601 00, e-mail: [brno@biskupstvi.cz](mailto: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](mailto: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](mailto:posta@kr-jihomoravsky.cz), ID datové schránky: x2pbqzq