

## Poučení o možnosti podat na službu stížnost

### Kdo si může stěžovat:

- zájemce/klient
- rodinný příslušník zájemce/klienta
- jiná osoba pověřená zájemcem/klientem (zástupce)
- pracovník služby nebo Oblastní charity Tišnov (dále jen „OCH TI“)
- další osoby zájímající se o službu  
(V celém textu jsou výše uvedené osoby označovány jako „klient“.)

### Forma stížnosti a její podání:

**Ústní stížnost** - svou stížnost můžete říct:

- sociálnímu pracovníkovi Poradny Porta (dále jen „Poradna“)
- právníkovi Poradny
- vedoucí Poradny
- ředitelce OCH TI

**Písemná stížnost** - svou stížnost můžete napsat:

- na adresu Ráboňova 116, 666 01 Tišnov a adresovat ji vedoucí Poradny nebo ředitelce OCH TI
- poslat na náš e-mail: [poradna@tisnov.charita.cz](mailto:poradna@tisnov.charita.cz)
- do Knihy přání a stížností Poradna Porta Tišnov (vyvěšená v prostorách Poradny)
- do schránky vedle vchodu do Poradny

Pokud chcete obdržet naše písemné vyjádření na danou věc, nezapomeňte uvést svoje jméno, příjmení, adresu, datum a podpis. Nebo lze stížnost podat anonymně.

### Vyřízení stížnosti:

Každá stížnost je vyřízena písemnou formou **do 30 dnů** od podání stížnosti a předána/zaslána klientovi.

V případě anonymní stížnosti, je její vyřízení vyvěšeno na veřejnou nástěnku na ulici Dvořáčkova, Tišnov – prosklené nástěnky, kde visí **10 dnů**.

U stížnosti poslané na e-mail Poradny je odpověď zaslána na e-mailovou adresu, ze které byla stížnost do Poradny odeslána.

### Odvolání:

Pokud klient nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může **do 15 dnů** od obdržení vyřízení stížnosti podat odvolání.

Odvolání musí mít písemnou formu.

**Do 30 dnů** od podání odvolání, dostanete písemnou odpověď.

Odvolání se podává nadřízenému pracovníkovi toho, kdo vyřizoval podání stížnosti:

- vedoucí Poradny
- ředitelka OCH TI
- ředitel Diecézní charity Brno (dále jen „DCHB“)

Pokud nebudete se způsobem vyřízení Vaší stížnosti souhlasit, můžete se obrátit na tyto osoby:

- v rámci zřizovatele:
  - Otec prezident DCHB
  - Brněnských biskup – zřizovatel
- Charita České republiky
- v rámci nezávislých institucí:
  - Veřejný ochránce práv – ombudsman
  - Český helsinský výbor
  - Liga lidských práv
  - Krajský úřad
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí
  - Inspektorát práce
  - Policie ČR
  - Soud
  - a další

**Pevně věříme, že budete s našimi službami spokojeni. Ale i my jsme jen lidé, kteří chybují, a proto budeme skutečně rádi, pokud nám o jakémkoliv problému dáte vědět, abychom ho co nejrychleji vyřešili a službu tak zlepšili, což povede k oboustranné spokojenosti. Uvítáme všechny Vaše podněty, připomínky a nápady.**