



## STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

Sociální rehabilitace Skryje 19, Dolní Loučky 594 55

### PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Stížností se rozumí akt vyjádření nespokojenosti se službou a kvalitou jejího poskytování a s dalšími okolnostmi, které s poskytováním služeb souvisí.
2. Každý uživatel, jeho opatrovník, případně osoba blízká, má právo si stěžovat (dále jen stěžovatel). Právo stěžovat si má kdokoliv (dobrovolník, stážista, praktikant a další).
3. Stížnost může být podána ústně (osobně, telefonicky) nebo písemně (dopisem, mailem, do schránky důvěry). Stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník služby, který je povinen, stížnost zaznamenána do ***Knihy stížností*** a informovat vedoucí o této stížnosti.
4. Stížnost může být i umístěna do schránky důvěry. Schránku vybírá každé pondělí v 9:00 hodin vedoucí zařízení za přítomnosti sociálního pracovníka. Obsah schránky se eviduje do ***Knihy stížností***.
5. Kompetentní osobou pro vyřizování stížností na pracovníky služby, vybavení a průběh služby je vedoucí zařízení. Stížnost na vedoucí služby řeší ředitelka OCHT. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od podání stížnosti. O řešení stížnosti se vyhotoví zápis. S řešením seznámí stěžovatele tak, aby mu porozuměl.
6. Jestliže byla stížnost podána anonymně a není v ní uvedeno, jak si anonym přeje být informován o výsledku řešení stížnosti, je odpověď na stížnost vyvěšena na nástěnce v zařízení u vchodu po dobu 1 měsíce.
7. Proti rozhodnutí se může stěžovatel do 15 pracovních dnů odvolat k nadřízenému o jeden stupeň vyššímu než posledně rozhodující vedoucí. Nadřízený vyřídí stížnost do 30 dnů od obdržení stížnosti.
8. Při vyřizování stížnosti je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
9. Všechny stížnosti jsou důležitým zdrojem informací a jsou chápány jako cenný podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.
10. Stížnostní řád je neustále veřejně přístupný na dostupném místě.

Dokument je v platnosti od 1. 10. 2019.



## **Kontakty pro podání stížnosti**

**Hana Svobodová, DiS.:** Vedoucí zařízení Chráněného bydlení a Sociální rehabilitace

Skryje 19, 594 55 Dolní Loučky

Tel.: 534 008 340, mob.: 734 860 771

e-mail: [hana.svobodova@tisnov.charita.cz](mailto:hana.svobodova@tisnov.charita.cz)

**Ing. Jaroslava Klapalová:** ředitelka Oblastní charity Tišnov,

Ráboňova 116, 666 01 Tišnov

Tel.: 534 008 133, mob.: 731 136 197

e-mail: [Jaroslava.klapalova@tisnov.charita.cz](mailto:Jaroslava.klapalova@tisnov.charita.cz)

**Ing. Mgr. Oldřich Haičman:** ředitel Diecézní charity Brno,

Třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

e-mail: [oldrich.haicman@charita.cz](mailto:oldrich.haicman@charita.cz)

**Biskup brněnský, Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle:** zřizovatel Diecézní charity Brno,

Petrov 8, 601 43 Brno

**Město Tišnov, odbor sociálních věcí,**

nám. Míru 111/666 19 Tišnov

tel.: 549 439 721

**Jihomoravský kraj, sociální oblast,**

Žerotínovo nám. 449/3, 601 82, Brno

tel.: 541 651 111

**Ombudsman – Veřejný ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

**Policie České republiky: tel.: 158**