

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

Chráněné bydlení 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 a je povinen zaznamenat ji do ***Knihy stížností*** a informovat vedoucí o 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 je stěžovatel seznámen tak, aby mu porozuměl.
6. Jestli-že 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 platný od 1. 7. 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

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

Ing. Mgr. Oldřich Haičman: ředitel Diecézní charity Brno,
Třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno,
e-mail: 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