



**Diecézní
charita
Brno**

**Oblastní
charita
Tišnov**

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Tišnov
Ráboňova 116, 666 01 Tišnov

tel.: +420 545 220 773
e-mail: tisnov@tisnov.charita.cz
www.tisnov.charita.cz

Informace o podávání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu poskytované Odlehčovací služby Oblastní charity Tišnov

Co je to stížnost?

Stížnost na kvalitu poskytované služby nebo způsob jednání s cílem dosáhnout změny. Lze ji podat písemně, ústně, elektronicky a také anonymně. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění klienta.

Komu mohu svoji stížnost sdělit?

Každému pracovníkovi služby, vedoucímu služby nebo přímo ředitelce OCH Tišnov Ing. Jaroslavě Klapalové.

Jaké jsou kontakty na odpovědné osoby?

Vedoucí pečovatelské služby:

Mgr. Lenka Velebová, mobil: 739 389 132
email: lenka.velebova@tisnov.charita.cz

Ředitelka Oblastní charity Tišnov:

Ing. Jaroslava Klapalová, mobil: 731 136 197
email: jaroslava.klapalova@tisnov.charita.cz

Co následuje po podání stížnosti?

Pokud si to přejete, bude s Vámi stížnost písemně sepsána. Celá situace bude prošetřena, přičemž jsou shromážděna fakta od vás, zaměstnanců, z dokumentace a od případných svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Nejpozději do 30 dnů budete vyrozuměn/a o tom, jak byla vaše stížnost vyřízena.

Co mám dělat, když si nechci stěžovat osobně?

Máte možnost vhodit svoji stížnost do této označené schránky. Stížnost můžete také zaslat písemně na adresu Oblastní charita Tišnov, Tyršova 391, Tišnov 666 01, na emailovou adresu organizace: tisnov@tisnov.charita.cz.

Dále máte možnost zvolit si pro podání a vyřízení stížnosti zástupce, kterému důvěřujete. O řešení stížnosti je pak informován Vámi zvolený zástupce.



**Diecézní
charita
Brno**

**Oblastní
charita
Tišnov**

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Tišnov
Ráboňova 116, 666 01 Tišnov

tel.: +420 545 220 773
e-mail: tisnov@tisnov.charita.cz
www.tisnov.charita.cz

Co mám dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat. Anonymní stížnost bude vyřešena stejně jako stížnost podepsaná. Vyrozměnění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce na ulici Tyršova 391 v Tišnově.

Kam se mohu dále obrátit, pokud nebudu spokojen/a s vyřízením stížnosti?

Když nebudete spokojen/a se způsobem řešení, a to ani po podání všech Vašich připomínek, můžete se obrátit na:

Ředitelku Oblastní charity Tišnov, Ing. Jaroslavu Klapalovou

adresa: Ráboňova 116, 666 01 Tišnov
e-mail: jaroslava.klapalova@tisnov.charita.cz

Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku

adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz

Zřizovatele Biskupství brněnské:

otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
e-mail: brno@biskupstvi.cz

Pokud budete nespokojeni s vyřízením stížnosti poskytovatelem, můžete do 60 dnů od obdržení odpovědi požádat o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 128 00, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz,