



STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

Chráněné bydlení Skryje 19, Dolní Loučky 594 55

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Co je stížnost?

Stížností se rozumí akt vyjádření nespokojenosti se službou a kvalitou jejího poskytování a s dalšími okolnostmi, které s poskytováním služeb souvisí. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje.

2. Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

3. Komu a jak mohu stížnost sdělit?

Stížnost může být podána ústně (osobně, telefonicky) nebo písemně (dopisem, e- mailem, do schránky důvěry). Stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník služby a je povinen zaznamenat ji do ***Knihy stížností*** a informovat vedoucí o stížnosti.

Stížnost může být i umístěna do schránky důvěry. Schránku vybírá vedoucí zařízení za přítomnosti sociálního pracovníka nebo jiného pracovníka. Obsah schránky se eviduje do ***Knihy stížností***.

4. Co následuje po podání stížnosti?

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.

5. Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Stížnost může být podána i anonymně (bez podpisu) a není-li 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 14 dní.

6. Kam se mohu obrátit, pokud nebudu spokojený s vyřízením žádosti?

Proti rozhodnutí se může stěžovatel odvolat. Tímto odvoláním se bude zabývat nadřízený osoby, která o stížnosti původně rozhodla. Nadřízený vyřídí stížnost do 30 dnů od obdržení stížnosti.

Při vyřizování stížnosti je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Všechny stížnosti jsou důležitým zdrojem informací a jsou chápány jako cenný podnět ke zvýšení kvality poskytované služby. Stížnostní řád je neustále veřejně přístupný na dostupném místě.

Dokument je platný od 1. 6. 2025



**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

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. Pavel Kolmačka: ředitel Diecézní charity Brno,
Třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno,
e-mail: pavel.kolmacka@charita.cz

Biskup brněnský: Mons. Ing. Mgr. Pavel Konzbul, Dr.
Petrov 269/8, 601 43 Brno
e-mail: brno@biskupstvi.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2,
e-mail: posta@mpsv.cz

Při podezření na špatné zacházení s klienty se můžete obrátit také na:
Ombudsman – Veřejný ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Policie České republiky: tel.: 158