



Poučení o možnosti podat na službu stížnost

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s poskytováním služby (může se jednat o stížnost na úroveň, kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby) s cílem dosáhnout změny.

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje.

Dbáme na to, aby klient, který podal stížnost nebo za kterého byla stížnost podána, ani osoba, která za něho stížnost podala, nebyli vystaveni jakémukoliv způsobu ohrožení, znevýhodnění nebo újmy.

Kdo si může stěžovat:

- **současný i bývalý klient** Poradny Porta (*dále možno též pouze „Poradna“*),
- **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce** současného nebo bývalého klienta Poradny,
- **osoba blízká**, pokud nemůže podat stížnost sám současný nebo bývalý klient Poradny, a to s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- **osoba zmocněná** současným nebo bývalým klientem Poradny,
- **člen domácnosti** současného nebo bývalého klienta Poradny, který je oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- **zaměstnanec poskytovatele sociální služby Poradna Porta.**
(*Dále v textu jsou výše uvedené osoby označovány jako „stěžovatel“.*)

Forma a podání stížnosti:

Ústní stížnost (osobní, telefonická) nebo **písemná stížnost** (poštou, e-mailem, datovou schránkou, podáním do fyzické schránky) - svou stížnost můžete:

- **říct osobně nebo telefonicky vedoucí Poradny Porta** (tel. č.: 731 453 275), **příp. sociálnímu pracovníkovi nebo právníkovi Poradny Porta** (tel. č.: 733 741 777, 737 602 436, 730 571 334)
- **zaslat písemně přímo sociální službě Poradna Porta, vedoucí Poradny Porta nebo konkrétnímu zaměstnanci Poradny Porta**, na adresu Ráboňova 116, 666 01 Tišnov
- **zaslat na e-mail poradna@tisnov.charita.cz** nebo na e-mail některého z pracovníků Poradny Porta (kontakty na jednotlivé pracovníky jsou uvedeny na internetových stránkách OCH TI – naše služby – Poradna Porta – kontakty)
- **vhodit do venkovní schránky** vedle vchodových dveří do Poradny Porta v Tišnově **nebo předat pracovníkovi Poradny Porta** (přízemí budovy, adresa: Ráboňova 116, Tišnov) nebo na adrese Farského 226, Kuřim

- **podat ředitelce Oblastní charity Tišnov**, Ing. Jaroslava Klapalová, adresa kanceláře správy: Tyršova 391, 666 01 Tišnov, e-mail: jaroslava.klapalova@tisnov.charita.cz, tel: 731 136 197
- **podat poskytovateli, tj. Diecézní charita Brno**, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno, **ředitel Diecézní charity Brno**, Ing. Pavel Kolmačka, e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz, tel. č. na recepci: 538 700 950
- **zaslat do datové schránky** Diecézní charity Brno (ID: 2z7jvcv)

Stížnost lze podat i anonymně, je ale třeba uvést, že se v ní jedná o současného nebo bývalého klienta Poradny nebo zaměstnance Poradny.

Evidence stížnosti v Poradně Porta:

Každá stížnost je vždy písemně zaevidována, a to i v případě ústně podané stížnosti.

Stěžovatel je informován o tom, kdo bude jeho stížnost řešit, o dalším postupu jejího vyřízení a o možnosti nahlédnout do dokumentace, která je o jeho stížnosti v Poradně Porta vedena.

Vyřízení stížnosti v Poradně Porta:

Každá evidovaná stížnost je vyřízena **do 30 dnů** ode dne jejího doručení. **V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů**, o čemž by byl stěžovatel informován.

Vyrozumění stěžovatele o výsledku prošetření jeho stížnosti Poradnou Porta: vždy písemně

Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude vyvěšeno po dobu 60 dnů ve všech jednacích místnostech Poradny v Tišnově i v Kuřimi.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti:

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li jeho stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě (30, příp. 60 dnů), může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz) **o prověření vyřízení této stížnosti.**

Další možnosti, kam se lze v případě nespokojenosti obrátit:

- **na zřizovatele – Biskupství brněnské – otec biskup Mons. Pavel Konzbul**, adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno, e-mail: brno@biskupstvi.cz
- **na Veřejného ochránce práv**, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz