



Pravidla pro podávání stížností

• Co je stížnost

Stížností se rozumí jakékoli ústní nebo písemné podání, kterým je vyjádřena nespokojenost s kvalitou, rozsahem nebo způsobem poskytování sociální služby, s jednáním zaměstnanců, s organizací nebo řízením služby, případně podání týkající se ochrany práv a oprávněných zájmů klienta.

• Co je připomínka (podnět)

Připomínka nebo podnět se vztahuje k fungování služby nebo ke zlepšení její kvality. Nejde o závažné pochybení a zpravidla nevyžaduje formální šetření.

• Jak lze stížnost nebo připomínku podat

Stížnost nebo připomínku lze podat kdykoli, a to následujícími způsoby:

- **Ústně** – osobně kterémukoli zaměstnanci služby nebo vedoucímu služby v provozní době – Mgr. Martině Walczysko, případně manažerce služeb – Mgr. Bc. Vandě Hendrychové
- **Písemně** – vhozením do schránky důvěry umístěné v zařízení, zasláním poštou nebo anonymně na adresu Naděje, pobočka Brno, Vídeňská 546/55, 639 00 Brno
- **Elektronicky** – prostřednictvím e-mailu na adresu: martina.walczysko@nadeje.cz, případně vanda.hendrychova@nadeje.cz
- **Telefonicky** – na kontaktní telefon služby nebo pobočky

Schránky důvěry jsou umístěny na viditelných a snadno dostupných místech v zařízení. U schránek jsou k dispozici psací potřeby a formuláře pro podání stížnosti.

Kontaktní údaje pobočky Brno:

NADĚJE, pobočka Brno

E-mail: brno@nadeje.cz

Web: www.nadeje.cz/brno

• Kdo může stížnost podat

Stížnost je oprávněn podat:

- klient sociální služby,
- rodinný příslušník nebo jiná blízká osoba klienta,
- zákonný zástupce nebo opatrovník,
- zmocněnec nebo nezávislý zástupce zvolený klientem,
- jiná fyzická nebo právnická osoba,
- organizace zabývající se ochranou lidských práv.

Podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na poskytování sociální služby ani na postavení klienta.

● Kdo stížnost vyřizuje

Stížnosti jsou vyřizovány:

- vedoucím služby – Mgr. Martina Walczysko
- manažerkou služeb – Mgr. Bc. Vanda Hendychová, Vídeňská 546/55, 639 00 Brno
- oblastním ředitelem – Dr. Jiří Valnoha, Vídeňská 546/55, 639 00 Brno
- ústředím NADĚJE – Mgr. Jan Vaněček, K Brance 11/19e, 155 00 Praha
- příslušným krajským úřadem – odborem sociálních věcí,
- Ministerstvem práce a sociálních věcí,
- Kanceláří veřejného ochránce práv

Stížnosti směřující proti vedoucímu služby vyřizuje nadřízený pracovník nebo vedení organizace.

● Lhůta pro vyřízení stížnosti

- Stížnosti, u nichž je podezření na závažné porušení práv nebo na trestný čin, jsou řešeny bezodkladně.
- Ostatní stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, zpravidla do **10 dnů**.
- Ve složitějších případech je stížnost vyřízena nejpozději do **30 dnů** od jejího přijetí.

V případě prodloužení lhůty je stěžovatel o této skutečnosti informován.

● Jak zjistím výsledek mé stížnosti?

Stěžovatel je s výsledkem šetření seznámen písemně nebo jiným předem dohodnutým způsobem. O vyřízení stížnosti je vždy proveden písemný záznam.

Výsledek anonymní stížnosti je zveřejněn na nástěnce zařízení nebo na místě určeném k informování klientů.