



## 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 (podnět) může být podána k jakékoli oblasti života v Domově NADĚJE. Připomínky (podněty, návrhy) se týkají věcí, které by chtěl pisatel zlepšit, ale nejsou příliš závažné a není požadováno formální řešení.

### • 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 – Bc. Andree Čáповé, DiS, 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: [andrea.capova@nadeje.cz](mailto:andrea.capova@nadeje.cz) případně [vanda.hendrychova@nadeje.cz](mailto: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](mailto:brno@nadeje.cz)

Web: [www.nadeje.cz/brno](http://www.nadeje.cz/brno)

## • Kdo může stížnost podat

Stížnost je oprávněn podat:

- klient sociální služby, bývalý klient sociální služby
- rodinný příslušník nebo jiná blízká osoba klienta,
- zákonný zástupce nebo opatrovník,
- zmocněnec nebo nezávislý zástupce zvolený klientem,
- zaměstnanec poskytovatele služeb,
- jiná fyzická nebo právnická osoba,
- instituce nebo 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 – Bc. Andrea Čápková, DiS., Arménská 2, 625 00 Brno, tel: 773 797 084, email: [andrea.capova@nadeje.cz](mailto:andrea.capova@nadeje.cz)
- manažerkou služeb – Mgr. Bc. Vanda Hendrychová, Vídeňská 546/55, 639 00 Brno, tel: 771 126 023, email: [vanda.hendrychova@nadeje.cz](mailto:vanda.hendrychova@nadeje.cz)
- oblastním ředitelem – Dr. Jiří Valnoha, Vídeňská 546/55, 639 00 Brno, tel: 775 421 309, email: [jiri.valnoha@nadeje.cz](mailto:jiri.valnoha@nadeje.cz)
- ústředím NADĚJE – Mgr. Jan Vaněček, K Brance 11/19e, 155 00 Praha, tel: 770 327 697, email: [nadeje@nadeje.cz](mailto:nadeje@nadeje.cz)

Případně:

- Magistrátem města Brna – odborem sociální péče, Koliště 19, 602 00 Brno, tel: 542 173 722, email: [posta@brno.cz](mailto:posta@brno.cz)
- Krajským úřadem Jihomoravského kraje – odborem sociálních věcí, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno, tel: 541 651 111, email: [posta@jmk.cz](mailto:posta@jmk.cz)
- Ministerstvem práce a sociálních věcí, Na Poříčném právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 950 191 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Kanceláří veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602-00, tel: 542 542 888, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Českým helsinským výborem, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 220 515 188, email: [socialnisluzby@helcom.cz](mailto:socialnisluzby@helcom.cz)

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.

## • **Možnosti odvolání při nesouhlasu s vyřízením stížnosti**

V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla-li dodržena lhůta pro odpověď, může se obrátit na ústředního ředitele. To nebrání možnosti podat žádost o prověření stížnosti přímo na ministerstvo. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření. Žádost musí být podána do 60 dní od doručení odpovědi na stížnost nebo od data uplynutí lhůty k odpovědi na stížnost. O výsledku prověření ministerstvo písemně vyrozumí osobu, která podala stížnost a poskytovatele sociální služby.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 0, tel: 950 191 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)