



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 – Michaela Fickové, 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: michaela.fickova@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, 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

• Základní zásady při vyřizování stížností

- podání stížnosti nesmí mít negativní vliv na poskytování služby ani postavení klienta
- stížnost je posuzována nestranně a individuálně
- je respektována anonymita stěžovatele, pokud si ji přeje
- každá stížnost je evidována a řešena
- stěžovatel má právo na srozumitelnou informaci o výsledku šetření

• Kdo stížnost vyřizuje

Stížnosti jsou vyřizovány:

- vedoucím služby – Michaela Ficková, DiS., Arménská 2, 625 00 Brno, tel: 773 797 084, e-mail: michaela.fickova@nadeje.cz
- manažerkou služeb – Mgr. Bc. Vanda Hendrychová, Vídeňská 546/55, 639 00 Brno, tel: 771 126 023, e-mail: vanda.hendrychova@nadeje.cz
- oblastním ředitelem – Dr. Jiří Valnoha, Vídeňská 546/55, 639 00 Brno, tel: 775 421 309, e-mail: jiri.valnoha@nadeje.cz
- ústředím NADĚJE – Mgr. Jan Vaněček, K Brance 11/19e, 155 00 Praha, tel: 770 327 697, e-mail: nadeje@nadeje.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. O vyřízení stížnosti je vždy proveden písemný záznam.

• **Vyrozumění o výsledku 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 00, tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit dále na:

- Magistrátem města Brna – odborem sociální péče, Koliště 19, 602 00 Brno, tel: 542 173 722, e-mail: posta@brno.cz
- Krajským úřadem Jihomoravského kraje – odborem sociálních věcí, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno, tel: 541 651 111, e-mail: posta@jmk.cz
- Kanceláří veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602-00, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Českým helsinským výborem, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 220 515 188, e-mail: socialnisluzby@helcom.cz