

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

- Stížností se rozumí právo uživatele služby (dále jen „uživatel“) vyjádřit nespokojenost se službou a kvalitou jejího poskytování, případně s dalšími okolnostmi, souvisejícími s poskytováním služby osobní asistence Asistenční služba sv. Rafaela (dále jen AS).
- Stížnost může podat uživatel AS, jeho opatrovník, rodinný příslušník, osoba blízká, pracovník anebo zástupce, kterého si uživatel svobodně zvolí.
- Stížnost se může podat ústně anebo písemně na adresu kanceláře služby, případně anonymně do schránky umístěné u dveří kanceláře služby.
- Drobné stížnosti související s poskytováním služby sděluje uživatel přímo osobnímu asistentovi, který dle nich okamžitě koriguje své chování a jednání.
- Uživatel může stížnost podat jakýmkoliv způsobem kterémukoliv pracovníkovi AS, ke kterému má uživatel důvěru. Ten podle závažnosti stížnosti stížnost vyřeší sám nebo ji předá k vyřízení vedoucímu. Stížnost může být podána i jinému subjektu (viz kontakty níže).
- Opatrovníci jsou povinni podávat stížnosti vždy písemnou formou vedoucímu služby.
- Vedoucí stížnost vhodným způsobem vyřídí do 15 dnů od podání stížnosti a s výsledkem srozumí stěžovatele tak, aby tomu bezpochyby rozuměl. V případně anonymní stížnosti vedoucí AS vyrozumí o vyřízení stížnosti písemně všechny uživatele, kterých se stížnost může týkat.
- Vedoucí stížnosti eviduje ve složce *Evidence stížností*. Evidence zaznamenává datum přijetí stížnosti, stručný obsah, datum a způsob vyřízení stížnosti, a vyjádření stěžovatele (uživatele AS, jím pověřené osoby anebo zákonného zástupce) ke způsobu vyřízení stížnosti.
- Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od vedoucího služby nespokojen, může do 15 pracovních dnů stížnost postoupit vedoucímu DCHB - Služeb Brno, Mgr. Michalu Novotnému. Ten stížnost vyřídí do 30 dnů od podání stížnosti a s výsledkem srozumí stěžovatele
- Pokud je stěžovatel s vyřízením stížnosti vedoucího Služeb Brno nespokojen, může do 15 pracovních dnů stížnost postoupit řediteli Diecézní charity Brno, Ing. Mgr. Oldřichu Haičmanovi, MBA. Ten stížnost vyřídí do 30 dnů od podání stížnosti a s výsledkem srozumí stěžovatele
- Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od ředitele Diecézní charity Brno nespokojen, může stížnost podat na nezávislou instituci k prošetření.
- Pokud se stížnost podává proti pracovníkovi, který má stížnost přijmout, stěžovatel ji podá osobě přímo této osobě nadřízené.
- Anonymní stížnosti jsou vnímány jako zpětná vazba a podnět ke zlepšení kvality služby. Vyřizuje je vedoucí služby.

Kontakty:

Vedoucí DCHB – Asistenční služby sv. Rafaela: **Bc. Petr Čevelík**
Žižkova 3, 602 00 Brno, tel. 731 646 869, petr.cevelik@brno.charita.cz

Vedoucí DCHB – Služeb Brno: **Mgr. Michal Novotný**
třída Kapitána Jaroše 9, 602 00 Brno, tel. 545 210 672, michal.novotny@brno.charita.cz

Ředitel DCHB: **Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA**
třída Kapitána Jaroše 9, 602 00 Brno, tel. 545 426 610, oldrich.hajcman@brno.charita.cz

Kontakt na nezávislé instituce:

Kancelář veřejného ochránce práv

Mgr. Anna Šabatová Ph.D.
Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, podatelna@ochrance.cz

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o. s.

Městská organizace SPMP Brno, Svitavská 19, 614 00 Brno, tel. 545 581 458,
info@spmp-brno.cz

Bílý kruh bezpečí

Slovinská 39, Brno – Královo Pole, 541 218 122

Magistrát města Brna

Odbor sociální péče, Koliště 19, 602 00 Brno, tel. 542 173 722

Jihomoravský kraj

Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno, tel. 541 651 111

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, sekr@helcom.cz

Městská Policie Brno

tel. 156

Policie České republiky

tel. 158