

Sdružení Veleta, z.s.

Čermákova 32

Brno, 625 00

Kontaktní adresa: Libušina tř. 13, Brno

IČO: 22 66 54 71

info@sdruzeniveleta.cz

www.sdruzeniveleta.cz

PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ - INSTRUKCE PRO KLIENTY

Hlavním cílem poskytovaných služeb je Vaše spokojenost. Velmi proto stojíme o to, dostávat od Vás zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít podobu námětů, připomínek a stížností. Z podávání připomínek či stížností **nemusíte mít žádné obavy - chápeme je jako přínosný podnět k zamyšlení nad možnostmi zkvalitnění našich služeb.**

CO MŮŽETE VYJÁDŘIT:

- **Námět**, nápad k chodu služeb – nápad, návrh, doporučení na postup nebo změnu vedoucí ke zkvalitnění sociální služby
- **Připomínku** k chodu služeb – upozornění na nějakou skutečnost týkající se sociální služby
- **Stížnost** – vyjádření nespokojenosti se sociální službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Žádáte prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které máte výhrady, nebo která Vás poškodila

K ČEMU SE MŮŽETE VYJÁDŘIT:

- Ke službě, kterou vnímáte jako omezující
- Ke službě, kterou vnímáte jako porušující lidská práva
- Ke službě, kterou vnímáte jako porušující lidskou důstojnost
- K prostředí, ve kterém je služba poskytována
- K personálu
- K provozu a chodu celé organizace
- K řešení stížností
- K dalším otázkám týkajícím se dané služby

JAK MŮŽETE PODAT NÁMĚT, PŘIPOMÍNKU NEBO STÍŽNOST:

- Ústně (osobně nebo telefonicky)
- Písemně (osobně, do anonymní schránky poblíž vstupních dveří do zařízení, poštou či elektronicky)

KDO MŮŽE NÁMĚT, PŘIPOMÍNKU NEBO STÍŽNOST PODAT

- Vy jako klient
- Jakákoli jiná osoba, ke které máte důvěru a kterou podáním pověříte
- Vaši rodinní příslušníci, blízcí, atp.

NA KOHO SE MŮŽETE OBRÁTIT:

- Na kteréhokoliv pracovníka, kterému důvěřujete
- Na jakoukoliv jinou osobu, které důvěřujete
- Písemné podání můžete:
 - předat pracovníkovi, kterému důvěřujete
 - poslat poštou na adresu organizace (Sdružení Veleta, z.s., Čermákova 32, Brno, 625 00)
 - poslat elektronickou poštou (e-mailem) na: info@sduzeniveleta.cz
 - vhodit do anonymní schránky poblíž vstupních dveří zařízení

KDO SE BUDE VAŠÍM PODÁNÍM ZABÝVAT:

- vedoucí pracovník služby
- vedoucí pracovník zařízení
- vedení organizace

JAK A KDY DOSTANETE ODPOVĚĎ:

- písemnou odpověď vám doručí vedoucí pracovník nebo Váš klíčový pracovník nebo Česká pošta
- odpověď dostanete nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení podání (v případech které nesnesou odklad pak bezodkladně v nejkratší možné době)
- v odůvodněných případech je však možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů (o takovémto prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musíte být informován)
- v případě anonymních stížností (námětů či připomínek) bude výsledek šetření zpřístupněn po dobu jednoho měsíce od ukončení šetření na nástěnce v chodbičce u hlavního vstupu do budovy

CO DĚLAT, KDYŽ NEJSTE S ODPOVĚDÍ SPOKOJENI:

- z písemné odpovědi se dozvíte jméno pracovníka, který se řešením zabýval
- ve lhůtě do 15 kalendářních dní od doručení odpovědi můžete podat odvolání

Můžete se obrátit na:

- pracovníka nadřízeného tomu, který Vaše podání vyřizoval
- můžete se obrátit na vedení organizace (Sdružení Veleta, z.s., Čermákova 32, Brno, 625 00)

V případě, že nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, se také můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti (nebo od uplynutí stanovené lhůty) obrátit na:

MPSV ČR – odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha, tel.: spojovatelka 950 191 111

Magistrát města Brna MMB - odbor sociální péče
Koliště 19
601 67 Brno, tel.: spojovatelka 542 171 111

Krajský úřad Jihomoravského kraje - odbor sociálních věcí
Žerotínovo nám. 3/5
601 82 Brno, tel.: spojovatelka 541 651 111

Se stížností se též můžete obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob:

Sídlo veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno, tel.: 542 542 888

CO JE DŮLEŽITÉ:

- Stížnost je možné podat poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním služeb.
- U nečitelných a anonymních podání existuje riziko, že buď nemohou být řešena, nebo s řešením nemůže být seznámen podavatel přímo.
- Všechny písemnosti související s podáním jsou evidovány. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních dat.
- Stěžovatel má právo na vyžádání nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o jeho stížnosti.