

Jak podat stížnost

- 1) **Stížnost můžete podat písemně nebo ústně**
- 2) Podanou **stížnost přijme kterýkoliv pracovník domova**, vyhotoví písemně stručně a konkrétně zápis, zápis můžete, ale také nemusíte podepsat. Respektujeme, pokud chcete zůstat v anonymitě. Vaši stížnost pracovník neprodleně předá osobě oprávněné k vyřízení stížnosti, a to řediteli domova nebo jeho zástupkyni. Svou stížnost můžete předat i přímo řediteli nebo jeho zástupkyni (kanceláře v přízemí budovy A a C).
- 3) Na Vaše vyžádání vydá ředitel nebo zástupce písemný záznam o převzetí stížnosti.
- 4) Máte také možnost zvolit si nezávislého zástupce nebo osobu blízkou, která Vás bude při podávání a vyřizování stížnosti zastupovat.
- 5) **Na každém oddělení a u recepcí je umístěna uzamykatelná schránka s označením „Schránka na dotazníky, připomínky a stížnosti“ kam můžete stížnost vložit.**
Schránky vybírají jednou za 14 dní (v pondělí) sociální pracovnice společně s pracovníkem z oddělení.
- 6) **Pokud ke schránce nedojdete, můžete požádat zástupce klientů z oddělení nebo pracovníka z oddělení či domova**, ke kterému máte důvěru, o přinesení schránky nebo o předání stížnosti (připomínky, podnětu).

Vyřizování stížnosti

- 1) Ředitel nebo jeho pověřená zástupkyně určí pracovníka k prošetření Vaší stížnosti.
- 2) Toto šetření musí být provedeno nejpozději do 15 pracovních dnů od podání stížnosti.
- 3) Stížnosti jsou vyřizovány diskrétně, abyste Vy jako stěžovatel nebyl ohrožen.
- 4) **Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 pracovních dnů od převzetí.**
- 5) Lhůta může být přiměřeně prodloužena (max. do 60 pracovních dnů ode dne doručení) v případě, že stížnost je zvláště komplikovaná a pro její vyřízení si organizace musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty a důvodu prodloužení Vás budeme písemně informovat.

- 6) Ředitelem budete vždy písemně vyrozuměni, jak byla stížnost vyřízena a u odůvodněných stížností jaká byla přijata opatření. Výsledek šetření anonymních stížností najdete na nástěnkách na oddělení.

**Pokud nejste spokojeni s vyřízením
Vaší stížnosti můžete se obrátit na:**

1. Magistrát města Brna
vedoucí odboru sociální péče
Koliště 19
602 00 Brno
tel.: 542 173 722
2. Krajský úřad Jihomoravského kraje
odbor sociálních věcí
Žerotínovo nám. 3/5
602 00 Brno
tel.: 541 651 111
3. Ochránce lidských práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 888
4. Úřad práce ČR
Křenova 111/25
602 00 Brno
tel.: 950 104 111
5. Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111