

Jak podat stížnost

Stížnost můžete podat písemně nebo ústně.

Vaši stížnost přijme kterýkoliv zaměstnanec.

Stížnost zaměstnanec 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).

Na vyžádání Vám vydá ředitel nebo zástupce písemný záznam o převzetí stížnosti.

Máte možnost si zvolit nezávislého zástupce nebo osobu blízkou, která Vás bude při podávání a vyřizování stížnosti zastupovat.

Na každém oddělení a u vrátnic je umístěna uzamykatelná schránka, kam můžete stížnost vložit .

Schránky vybírají jednou za 14 dní (v pondělí) příslušné sociální pracovnice společně s pracovníkem z oddělení.

Pokud nemůžete opustit pokoj můžete požádat jiného klienta, příbuzného, pracovníka z oddělení či domova, ke kterému máte důvěru, o přinesení schránky nebo o předání stížnosti (také připomínky, podnětu).

Vyřizování stížnosti

Ředitel nebo jeho pověřená zástupkyně určí pracovníka k prošetření stížnosti. Toto šetření musí být provedeno nejpozději do 15 (patnácti) dnů od podání stížnosti. Stížnosti jsou vyřizovány diskrétně, abyste Vy jako stěžovatel nebyl ohrožen.

Ředitel na základě šetření stanoví, zda stížnost je oprávněná, částečně oprávněná, či neoprávněná. V případě zjištění, že stížnost je oprávněná, učiní opatření k nápravě.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 pracovních dnů.

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.

Ředitelem budete vždy písemně vyrozuměni, jak byla stížnost vyřízena a u odůvodněných stížností jaká byla přijata opatření.

Výsledek šetření anonymních stížností je vyvěšován 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
Křenová 111/25
602 00 Brno
tel.: 950 104 111
5. Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111