

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Stížnosti jsou pro pracovníky zdrojem informací o poskytované službě a o tom, jak je Vámi služba vnímána, přijímána, hodnocena, jak splňuje Vaše očekávání, kde jsou její slabá místa apod.
2. Svou nespokojenost můžete vyjádřit kdykoliv, nejpozději však ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, jíž se stížnost týká, na újmu.
3. Stížnost je vyjádřená nespokojenost, kdy se můžete vyjádřit k:
 - a) chování, které vnímáte jako omezující, příp. porušující Vaše práva a důstojnost,
 - b) poskytovaným činnostem/aktivitám a práci pracovníků,
 - c) způsobu jednání a chování pracovníků,
 - d) prostředí, ve kterém je služba poskytována,
 - e) provozu, chodu a fungování organizace,
 - f) dalším oblastem, které Vám znepříjemňují/znesnadňují pobyt u nás.
4. Stížnost můžete podat následujícími způsoby:
 - a. sama osobně**
 - ústní formou: svému klíčovému pracovníkovi nebo jakémukoliv jinému pracovníkovi
 - písemnou formou: dopisem zaslaným na adresu služby: Špitálka 122/33, 602 00 Brno
 - telefonicky: 774 440 821
 - elektronickou formou: podpora@napocatku.cz
 - pokud Vaše stížnost směřuje na konkrétního pracovníka, posloupnost je následující: > stížnost na pracovníky se podává vedoucí pracovníci
 - > stížnost na vedoucí pracovníci se podává koordinátorce služeb
 - > stížnost na koordinátorku služeb se podává ředitelce organizace
 - > stížnost na ředitelku se podává předsedkyni správní rady
 - b. prostřednictvím jiné osoby** – zastoupit Vás může:
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
 - osoba blízká, nemůžete-li stížnost podat sama s ohledem na zdravotní stav nebo úmrtí,
 - osoba Vámi zmocněná,

- člen Vaší domácnosti oprávněný k Vašemu zastupování,
- zaměstnanec organizace.

c. anonymně - vhozením stížnosti do schránky, která je umístěná u vchodových dveří do služby, nebo jiným způsobem, kterým Vás nebude možné identifikovat

5. Lhůta pro vyřízení Vaší stížnosti je maximálně 30 dnů ode dne, kdy nám byla stížnost doručena. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen poskytovatel informovat stěžovatele
6. O způsobu vyřízení stížnosti Vás budeme písemně informovat. V případě podání anonymní stížnosti je sdělení v písemné podobě vyvěšeno na nástěnkách v obou domech. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracovnice.
7. Jako stěžovatel máte právo nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
8. Dále máte možnost podat stížnost:
 - ředitelce Na počátku, o. p. s. Bc. Barboře Bumbové (kontakt: Bc. Barbora Bumbová, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 728 934 167, e-mail: barbora.bumbova@napocatku.cz),
 - předsedkyni správní rady Janě Lazárikové. (kontakt: Jana Lazáriková, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 775 040 405, e-mail: partykova.jana@seznam.cz).
 - Kanceláři veřejného ochránce práv – ombudsmanovi (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz)
9. Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete se obrátit na:
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí (kontakt: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz)
 - zde prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. V žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.