

Pravidla pro podávání stížností

V případě, že jste nespokojena, prosím sdělte nám to. Je to pro nás důležitý podnět pro zvyšování kvality námi poskytované služby. Můžete se vyjádřit např. k:

- poskytnutým informacím (k jejich nadbytečnosti, nedostatečnosti, neodbornosti...) v rámci poradenského procesu,
- chování pracovnice, které vnímáte jako omezující/ponižující, porušující Vaše práva a lidskou důstojnost,
- prostředí a podmínkám, ve kterém je služba poskytována,
- řešení opakované nespokojenosti,
- dalším otázkám týkajících se fungování organizace Na počátku.

1. Máte právo podat stížnost na kvalitu služby a/nebo pracovníka
 - a. Stížnost můžete podat ústně, písemně nebo prostřednictvím zástupce, kterého si zvolíte, a to vedoucí pracovníci. Ta se stížností bezprostředně zabývá. O vyřešení stížnosti budete písemně do 30 dnů informována.
 - b. Stížnost můžete podat také anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti, která je umístěna u vchodových dveří do služby. V tomto případě bude odpověď na stížnost vyvěšena na nástěnce v chodbě budovy poskytovatele.
 - c. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete písemně odvolat k ředitelce Na počátku o.p.s. (kontakt: Ing. Mgr. Eva Vondráková, Soběšická 560/60, Husovice, 614 00 Brno, tel. 548 221 405, mob. 774 440 821, eva.vondrakova@napocatku.cz).
2. Máte právo podat stížnost na vedoucí pracovníci
 - a. Stížnost můžete podat ústně nebo písemně ředitelce Na počátku o.p.s. (kontakt: Ing. Mgr. Eva Vondráková, Soběšická 560/60, Husovice, 614 00 Brno, tel. 548 221 405, mob. 774 440 821, eva.vondrakova@napocatku.cz). O vyřešení stížnosti budete písemně do 30 dnů informována.
 - b. Stížnost můžete podat také anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti, která je umístěna u vchodových dveří do služby. V tomto případě je odpověď na stížnost vyvěšena na nástěnce v chodbě budovy poskytovatele.
 - c. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete odvolat k předsedkyni správní rady Na počátku o.p.s. (kontakt: Mgr. et Mgr. Marie Pacherová, Soběšická 560/60, Husovice, 614 00 Brno, tel. 548 221 405, marie.pacherova@napocatku.cz).
3. V případě opakované nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na další organizace
 - a. Krajský úřad Jihomoravského kraje – Odbor sociálních věcí
Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz, (+420) 541 651 111
 - b. Veřejný ochránce práv – ombudsman
Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, (+420) 542 542 888
 - c. Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. (+420) 220 515 223