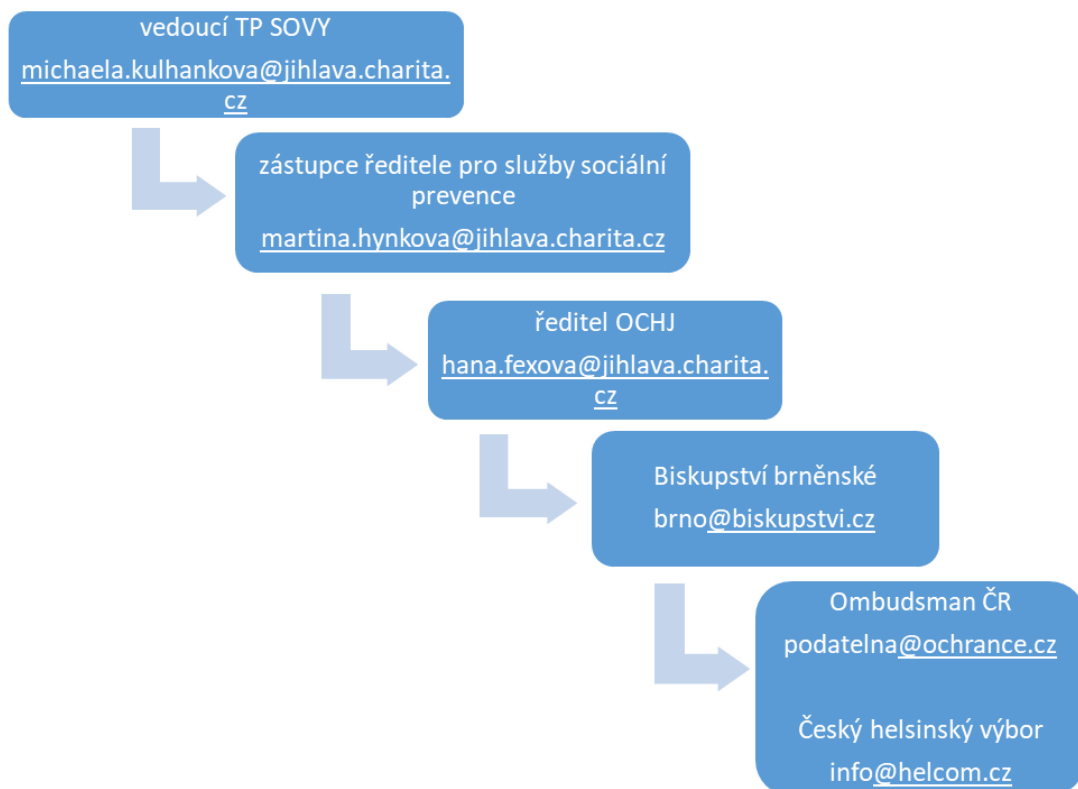


Postup při podávání zpětné vazby (stížnosti, nápady a podněty):

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Vždy postupujte podle pořadí viz. níže:



Pravidla pro podávání zpětné vazby

Služba TP SOVY usiluje o co možná nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a jejich stálé zlepšování. TP SOVY vytváří podmínky pro získávání zpětné vazby. Zpětná vazba může mít podobu námětů, připomínek a stížností. Zpětná vazba se může týkat provozu a chodu TP SOVY, prostředí, ve kterém je služba poskytována, jednání pracovníků. Zpětnou vazbu může uplatnit kdykoliv a každý uživatel, či jiná osoba, která by ho zastupovala.

Stížnosti jsou poskytovatelem chápány jako informace o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelům. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je

mu poskytována. Stížnost je brána jako přirozená obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klientů.

Práva podavatele

- Zůstat v anonymitě
- Obdržet vyrozumění o způsobu řešení zpětné vazby
- Požádat o pomoc při formulování zpětné vazby pracovníka TP SOVY
- Možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat
- Vzít si tlumočnicka (kontakt na tlumočnicka je k dispozici v kanceláři TP SOVY)

Způsob podání

Zpětnou vazbu je možno podat ústně nebo písemně u pracovníka TP SOVY, do poštovní schránky umístěné v prostorách TP SOVY, emailem nebo telefonicky.

Odvolání:

Proti vyjádření k zpětné vazbě se může podavatel odvolat na adresu: TP SOVY, Žižkova 2076/108, 586 01 Jihlava a to do 14 dnů od doručení tohoto vyjádření.

Podavatel se v případě nespokojenosti s vyřízením zpětné vazby může obrátit na nestranné instituce, např.

- ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Oldřicha Haičmana (Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno)
- zřizovatele Charity ČR, biskupa brněnského Mons. ThLic. Vojtěcha Cirkle (Petrov 8, 601 43 Brno)
- Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno)

Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5)