

Jak si stěžovat – snadno a srozumitelně

Co je stížnost?

Stížnost je formou vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou, která má za cíl dosáhnout změny nebo zlepšení. Stížnost můžete podat do jednoho roku od události, na kterou se vztahuje.

Stížnosti vnímáme jako cenné podněty, které nám pomáhají službu zlepšovat a zvyšovat její kvalitu. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění ani újmě pro stěžovatele nebo osobu, kterou zastupujete.

Co je připomínka nebo podnět?

- Když Vám něco chybí nebo máte nápad na zlepšení.
- Můžete říct, co by se dalo udělat lépe.

Kdo může stížnost podat?

- Vy (člověk, který službu využívá)
- Bývalý klient služby
- Zaměstnanec služby.
- Někdo jiný, kdo jedná ve Vašem zájmu – zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, zmocněnec

Komu a jak stížnost podat?

Můžete si vybrat:

-  **Ústně** – a to každému zaměstnanci služby, nebo vedoucí OS Adapta Janě Nagyové
- **Telefonicky** - tel. 733 755 995 – OS Adapta
-  **Písemně** – dopis na adresu OS Adapta – Mahenova 16, 586 01 Jihlava, nebo e-mail: jana.nagyova@jihlava.charita.cz
-  **Anonymně** – bez jména, do schránky. Schránka na budově – Mahenova 16, Jihlava



Oblastní charita Jihlava

- Schránka před vstupem do odlehčovací služby Adapta – vpravo od vstupních dveří, dostupná i imobilním klientům.



Co se děje po podání stížnosti?

- Každá stížnost je **zapsána do knihy** stížností.
- Vedoucí stížnost **prošetří**.
- Odpověď Vám dáme **písemně**.
- Do **30 dní** dáme vědět, co se zjistilo. Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.
- Když je stížnost anonymní, tzn. pokud nechcete stížnost podepisovat. Odpověď bude **vyvěšena na nástěnce** (po dobu 14 dní) před vstupem do OS Adapty, Mahenova 16, 586 01 Jihlava

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste, nebo býval klientem služby, nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky na podněty a stížnosti.



Kam se mohu obrátit, kdy budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?



Kam se můžete obrátit dál?

- **Ředitelství Oblastní charity Jihlava**

Ředitelka Ing. Hana Fexová, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava

Tel. 567 563 639



hana.fexova @jihlava.charita.cz



Oblastní charita Jihlava

- **Diecézní charita Brno**

Ředitel DCHB Ing. Pavel Kolmačka, třída Kpt.Jaroše 1928/9, 602 00 Brno

 pavel.kolmacka@brno.charita.cz

- **Zřizovatel Biskupství brněnské**

Otec biskup Mons. Pavel Konzbul, Petrov 269/8, 602 00 Brno

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

 posta@mpsv.cz

Adresátem žádosti pro vyřízení stížnosti je Ministerstvo práce a sociálních věcí
Adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Potřebujete pomoc?

Můžete říct svému **klíčovému pracovníkovi**. Pomůže vám:

- s podáním stížnosti,
- s vysvětlením odpovědi,
- nebo přivolá někoho blízkého.

Důležité:

- Vaši stížnost **neovlivní péči, kterou dostáváte.**
- Nikdo Vás za stížnost **nebude trestat.**
- Vaše stížnost **pomáhá zlepšit služby pro Vás i ostatní.**