Diecézní charita Brno | Oblastní charita Jihlava

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Postup pro podávání přání, podnětů, připomínek a stížností na kvalitu sociální služby NZDM Maják Luka nad Jihlavou

Jak můžu reagovat na poskytovanou službu?

Přání → vyjádření individuální představy či návrhu na úpravu nebo rozšíření poskytované soc. služby.

Podnět → návrh k nějaké akci, změně nebo zlepšení.

Připomínka → vyjádření názoru, komentář nebo upozornění na nějakou chybu nebo nedostatek.

Stížnost → vyjádření nespokojenosti s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodněn, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupuje.

Kdo může na službu reagovat nebo si stěžovat?

- **Současný i bývalý klient služby**;
  - jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec;
  - osoba blízká[1], pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav
  - člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku.
- **Zaměstnanec služby**.

Komu a jak můžu své přání, podnět, připomínku nebo stížnost sdělit?

- **ústně – osobně či telefonicky** jakémukoli zaměstnanci služby;
- **písemně do poštovní schránky NZDM Maják** umístěné před hlavním vchodem do zařízení nebo **do schránky určené na přání, podněty, připomínky a stížnosti,** která je umístěná v chodbičce před vchodem do klubu;
- **elektronicky e-mailem nebo zprávou** na facebookový či instagramový profil.

Pracovníci NZDM Maják
Adresa: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Maják Luka nad Jihlavou
Dělnická 28; 588 22 Luka nad Jihlavou
E-mail: majak@jihlava.charita.cz
Mobil: 739 389 147

Vedoucí Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Maják Luka nad Jihlavou, Andrea Novotná, DiS.,
Adresa: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Maják Luka nad Jihlavou
Dělnická; 588 22 Luka nad Jihlavou

[1] Za osobu blízkou je považován příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí (§ 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník – znění od 15. 2. 2025).

IČO: 44990260 bankovní spojení: Československá obchodní banka
DIČ: CZ44990260 č. ú.: 108383744/0300

E-mail: andrea.novotna@jihlava.charita.cz
Mobil: 734 435 311

Zřizovateli Diecézní charity Brno, kterým je Biskupství brněnské,
otec biskup Mons. Pavel Konzbul
Adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
E-mail: brno@biskupstvi.cz

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně evidována je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem.
Stěžovatel dostane informaci, že:

- stížnost je zaevidována;
- kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízen.

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 před hlavním vstupem do sociální služby.

I anonymní stížnosti pro nás mohou být cenným podnětem, kterým se odpovědně zabýváme. Z důvodu anonymity je pro nás však obtížnější podání prošetřit a omezeno je i předání informace o výsledku, s čímž musí anonymní stěžovatel počítat. Po podání nepodepsané stížnosti může využít kontakty uvedené výše nebo fyzické schránky umístěné ve službě určené pro podání námětů, stížností a připomínek.

Kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem

Prošetření a vyřízení stížnosti dle stanovených pravidel řeší v první řadě vždy odpovědný vedoucí služby které se stížnost týká, a to i v případě, že byla stížnost adresována v rámci řídící linie výše. Pokud by byla stížnost směřována na jeho osobu, předá tuto stížnost k vyřízení svému nadřízenému. Úkolem zaměstnance, který má prověření stížnosti na starosti, je spravedlivě zjistit všechny okolnosti předmětného podání a rozhodnout, zda stížnosti byla oprávněná nebo neoprávněná, a pokud ano, jaká budou přijata nápravná opatření. O přijetí opatření je proveden zápis. Pokud stížnost směřuje proti konkrétní osobě, je nezbytné postupovat tak, aby byla chráněna důstojnost a oprávněné zájmy této osoby.

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

IČO: 44990260 bankovní spojení: Československá obchodní banka
DIČ: CZ44990260 č. ú.: 108383744/0300

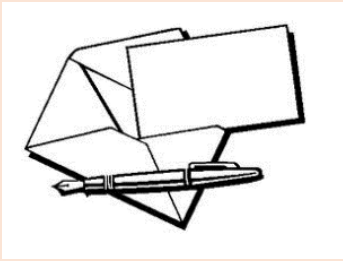
Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení

1. **můžete se písemně obrátit s novou stížností na:**

Ředitelka Oblastní charity Jihlava
Mgr. Martina Hynková
Adresa: Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
E-mail: martina.hynkova@jihlava.charita.cz
Telefon: 734 170 703

Ředitel Diecézní charity Brno
Ing. Pavel Kolmačka
Adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
E-mail: pavel.kolmacka@charita.cz



Zřizovatel Biskupství brněnské
Otec biskup Mons. Pavel Konzbul
Adresa: Petrov 269/8, 601 43 Brno
E-mail: brno@biskupstvi.cz

Na prošetření platí pro Diecézní charitu Brno v tomto případě také lhůta 30 dnů.

2. **podat žádost o prošetření vyřízení stížností na ministerstvo práce a sociálních věcí,** a to do 60 dnů od doručení vyrozumění o vyřízení stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
E-mail: posta@mpsv.cz

3. **při podezření na špatné zacházení s klienty se můžete obrátit také na:**

Kancelář veřejného ochránce práv
Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz

IČO: 44990260 bankovní spojení: Československá obchodní banka
DIČ: CZ44990260 č. ú.: 108383744/0300