

***Sdružení Veleta, z.s.***

***Čermákova 32***

***Brno, 625 00***

***Kontaktní adresa: Libušina tř. 13, Brno***

***IČO: 22 66 54 71***

***info@sdruzeniveleta.cz***

***www.sdruzeniveleta.cz***

## **PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ - INSTRUKCE PRO KLIENTY**

Hlavním cílem poskytovaných služeb je Vaše spokojenost. Velmi proto stojíme o to, dostávat od Vás zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít podobu námětů, nápadů, připomínek a stížností. Z podávání připomínek či stížností **nemusíte mít žádné obavy - chápeme je jako přínosný podnět k zamýšlení nad možnostmi zkvalitnění našich služeb.**

### **CO MŮŽETE VYJÁDRIT:**

- **Námět**, nápad k chodu služeb – nápad, návrh, doporučení na postup nebo změnu vedoucí ke zkvalitnění sociální služby
- **Připomínku** k chodu služeb – upozornění na nějakou skutečnost týkající se sociální služby
- **Stížnost** – vyjádření nespokojenosti se sociální službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Žádáte prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které máte výhrady, nebo která Vás poškodila

### **K ČEMU SE MŮŽETE VYJÁDRIT:**

- Ke službě, kterou vnímáte jako omezující
- Ke službě, kterou vnímáte jako porušující lidská práva
- Ke službě, kterou vnímáte jako porušující lidskou důstojnost
- K prostředí, ve kterém je služba poskytována
- K personálu
- K provozu a chodu celé organizace
- K řešení stížností
- K dalším otázkám týkajícím se dané služby

### **JAK MŮŽETE PODAT NÁMĚT, PŘIPOMÍNKU NEBO STÍŽNOST:**

- Ústně (osobně nebo telefonicky)
- Písemně

### **NA KOHO SE MŮŽETE OBRÁTIT:**

- Na kteréhokoliv pracovníka, kterému důvěřujete
- Na jakoukoliv jinou osobu, které důvěřujete

- Písemné podání můžete:
  - předat pracovníkovi, kterému důvěřujete
  - poslat poštou na adresu organizace
  - vhodit do anonymní schránky poblíž vstupních dveří zařízení

#### **KDO SE BUDE VAŠÍM PODÁNÍM ZABÝVAT:**

- vedoucí pracovník služby
- vedoucí pracovník zařízení
- vedení organizace

#### **JAK A KDY DOSTANETE ODPOVĚĎ:**

- písemnou odpověď dostanete nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení stížnosti nebo připomínky (v případech které nesnesou odklad pak bezodkladně v nejkratší možné době)
- písemnou odpověď vám doručí vedoucí pracovník nebo Váš klíčový pracovník nebo Česká pošta
- v případě anonymních stížnosti (námětů či připomínek) bude výsledek šetření zpřístupněn po dobu jednoho měsíce od ukončení šetření na nástěnce v chodbičce u hlavního vstupu do budovy

#### **CO DĚLAT, KDYŽ NEJSTE S ODPOVĚDÍ SPOKOJENI:**

- z písemné odpovědi se dozvíte jméno pracovníka, který se řešením zabýval
- ve lhůtě do 15 kalendářních dní od doručení odpovědi můžete podat odvolání
- můžete se obrátit na pracovníka nadřízeného tomu, který Vaše podání vyřizoval
- můžete se obrátit na nezávislé instituce:

**Magistrát města Brna MMB** - odbor sociální péče

Koliště 19

601 67 Brno, tel.: spojovatelka 542 171 111

**Krajský úřad Jihomoravského kraje** - odbor sociálních věcí

Žerotínovo nám. 3/5

601 82 Brno, tel.: spojovatelka 541 651 111

**Sídlo veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno, tel.: 542 542 888

#### **CO JE DŮLEŽITÉ:**

Sdružení má právo nezabývat se řešením konfliktů, které **nesouvisí** s poskytováním služeb.

U **nečitelných a anonymních podání** je riziko, že buď nemohou být řešena, nebo s řešením nemůže být seznámen podavatel přímo.

Všechny písemnosti související s podáním jsou **evidovány**. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních dat.