

## STÍŽNOSTI

**Každý uživatel** nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník, klíčový pracovník uživatele nebo kterákoli jiná osoba jednající v zájmu uživatele má právo podat **podněty, připomínky** a **stížnosti** týkající se života a způsobu poskytování sociální služby v chráněném bydlení a nám slouží jako zpětný zdroj pro zlepšení a rozvoj kvality naší služby.

**Podněty a připomínky** jsou chápány jako *návrhy* na zlepšení způsobu poskytování sociální služby. Pracovníci na ně reagují v běžné denní komunikaci individuálně. Podle charakteru daného podnětu nebo připomínky se snaží věc vyřešit ihned, popřípadě se svým přímým nadřízeným, který rozhodne o dalším postupu.

**Stížnost** přináší *kritiku* a uživatel nebo jiná osoba tak dává najevo nespokojenost s úrovní poskytovaných služeb ve vztahu k uživateli.

### Stížnost může být podána:

- **ústně u:** - kteréhokoli pracovníka služby  
- sociální pracovnice  
- vedoucí služby  
- ředitele Zámku Břežany, kteří o tom provedou zápis do formuláře
- **vlastní písemnou formou** – dopisem zaslaným poštou na adresu poskytovatele  
Zámek Břežany, Břežany 1, 671 65 a nebo e-mailem/adresa  
[info@zamekbrezany.cz](mailto:info@zamekbrezany.cz)
- **anonymně** do schránky umístěné v prostorách chráněného bydlení
- **prostřednictvím mluvčího, zástupce** - uživatel má právo si zvolit svého mluvčího, zástupce /dle povahy stížnosti to může být fyzická či právnická osoba/

Pro uživatele sehrává důležitou roli jeho klíčový pracovník, který je mu určen při uzavírání smlouvy a který hájí zájmy uživatele, zajímá se o jeho problémy a hledají společná řešení. Pro dosažení smyslu této funkce je velmi důležitá vzájemná důvěra klíčového pracovníka - a uživatele.

Sociální pracovnice každou **stížnost zaeviduje do knihy stížností**, ve které je zaznamenáno:

- pořadové číslo přijetí stížnosti v daném roce
- datum a způsob podání stížnosti
- kdo stížnost podává, případně za koho (v případě anonymu – se uvede anonym)
- předmět stížnosti
- datum a způsob vyřízení

Stížnost je předána řediteli Zámku Břežany, který podle jejího charakteru řeší stížnost sám nebo pověří konkrétního pracovníka k jejímu projednání.

Po prošetření stížnosti ředitel seznámí stěžovatele s výsledky šetření, navrhovaným opatřením a předá písemné vyjádření k podané stížnosti.

U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena ve společném prostoru jídelny komunitního bydlení Šanov 440 po dobu nejméně 5 dnů.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení /tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí/.

Stížnost týkající se osoby ředitele podává stěžovatel přímo zřizovateli na odbor sociálních věcí KU JMK Brno, a to písemně na adresu:

Odbor sociálních věcí JMK, k rukám vedoucího odboru,  
Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno

Uživatel nebo kterákoli jiná osoba jednající v zájmu uživatele se může v případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby nebo se způsobem řešení jeho stížnosti obrátit i na jiný subjekt, a to na:

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno  
tel: 541 651 111 – sociální odbor
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno  
tel: 542 542 111, emailová adresa : [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- **MPSV ČR**, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2  
tel. 0221921111
- **Kancelář prezidenta**, Hrad I. Nádvoří, 119 00 Praha 1  
tel: 224 372 201,
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
tel: 257 221 141,

Stížnosti jsou na našich stránkách zveřejněny také v alternativní formě v nabídce Dokumenty v odkaze na – „**Standardy kvality sociálních služeb Chráněné bydlení Šanov – alternativní forma**“