



**Diecézní
charita
Brno**

**Oblastní
charita
Třebíč**

Oblastní charita Třebíč
L. Pokorného 58/15, 674 01 Třebíč
tel.: +420 568 821 290
e-mail: trebic@trebic.charita.cz
www.trebic.charita.cz

Diecézní charita Brno – Oblastní charita Třebíč
Terénní program AL PASO Vysočina

Pravidla pro podávání stížností

Co je stížnost?

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost 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 znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněn k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby. Stížnost lze podat i anonymně.

Písemně:

- osobním podáním
- poštou
 - přímo na službu – Al Paso Vysočina, Smrtná 389/6, Třebíč 674 01
 - vedoucímu služby – Oblastní charita Třebíč, Mgr. Jaroslav František Žák, MBA, Karlovo nám. 41/30, Třebíč 674 01
 - ředitelce Oblastní charity – Oblastní charita Třebíč, Bc. Eva Hanáková L. Pokorného 15, Třebíč 674 01
- e-mailem
 - přímo na službu: alpasso@trebic.charita.cz
 - vedoucímu služby: jaroslav.zak@trebic.charita.cz
 - řediteli oblastní charity: eva.hanakova@trebic.charita.cz
- schránka na stížnosti – schránka je umístěna u dveří do kanceláře služby, v 1.patře KC Moravia, Smrtná 389/6, 674 01 Třebíč

Ústně:

- osobně
- telefonicky



Klient má právo podat stížnost ústně pracovníkovi terénního programu AL PASO Vysočina nebo koordinátorovi služby.

Pracovníci jsou povinni stížnost zapsat a zaevidovat do Knihy stížností a předat ji k řešení.

Komu stížnost podat?

Stížnost je povinen přijmout každý pracovník našeho zařízení, na kterého se obrátíte.

Stížnost na pracovníka služby podávejte koordinátorovi služby:
Zdeněk Kosmák, Smrtelná 389/6, 674 01 Třebíč, tel. 731 644 168.

Stížnost na koordinátora služby podávejte vedoucímu Střediska sv. Vincenta z Pauly:
Mgr. Jaroslav František Žák, MBA, Karlovo nám. 41/30, Třebíč 674 01, tel. 608 808 025.

Stížnost lze podat také ředitelce Oblastní charity Třebíč:
Bc. Eva Hanáková, L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč, tel. 733 670 166.

Co následuje po podání stížnosti?

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

- stížnost je zaevidována
- a 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 vyřízena.

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. Stížnost bude zaevidována v knize stížností, kde bude následně uveden i výsledek vyhodnocení stížnosti.

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

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

- Ředitelku Oblastní charity Třebíč Bc. Evu Hanákovou
 - adresa: Leopolda Pokorného 58/15, 674 01 Třebíč
 - e-mail: eva.hanakova@trebic.charita.cz



- Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
 - adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
 - e-mail: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
 - adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - e-mail: posta@mpsv.cz

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
 -
- Český helsinský výbor
 - adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
 - e-mail: info@helcom.cz

V Třebíči dne 1.12.2025

Vypracoval: Zdeněk Kosmák, koordinátor služby