



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

zastoupený vedoucím zařízení: Bc. Zdeněk Kosmák

UBYTOVACÍ ŘÁD

azylové bydlení

Poslání zařízení

- Posláním Azylového domu pro muže Třebíč je poskytnout účinnou pomoc a podporu mužům, kteří ztratili vlastní bydlení a nabídnout jim ubytování, základní sociální poradenství, možnost přípravy stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cílová skupina

- muži starší 18 let, kteří ztratili střechu nad hlavou a ocitli se tak v těživé sociální situaci
- muži svéprávní, bez zdravotní či psychiatrické diagnózy, která by jim bránila v samostatném způsobu života v zařízení a vyžadovala by neustálou asistenci pracovníka zařízení
- přednostně muži s místem trvalého pobytu v regionu Třebíč

Cíle zařízení

- poskytnout uživatelům bezpečné prostředí a zázemí pro řešení jejich akutní těživé situace (ubytování na dobu zpravidla 1 roku) – **STABILIZACE**
- stabilizovat jejich situaci pomocí spektra nabízených činností a aktivit – **STABILIZACE**
- vést uživatele k aktivnímu přístupu k řešení své sociální situace – **ODPOUTÁNÍ**
- podporovat a udržovat u uživatelů motivaci k pozitivní změně – **PRÁCE NA ZMĚNĚ**
- podporovat uživatele v návratu do běžné společnosti a na trh práce – **PRÁCE NA ZMĚNĚ**
- osamostatnit uživatele do té míry, aby převzali odpovědnost za další průběh svého života – **OSAMOSTATNĚNÍ**

Principy zařízení

- **DODRŽOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ**
Pracovníci pomáhají každému uživateli dosahovat svých práv a oprávněných zájmů s ohledem na práva a oprávněné zájmy druhých.
- **RESPEKTOVÁNÍ VOLBY UŽIVATELE**
Uživatel má možnost se účastnit rozhodování o záležitostech, které se jej týkají. Jeho názory a rozhodnutí jsou respektovány a brány vážně.
- **INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP K UŽIVATELŮM**
Pracovníci reagují na individuální potřeby, cíle a představy každého uživatele a v rámci možností podporují jejich uskutečňování.
- **FLEXIBILITA SLUŽEB**
Zařízení reaguje na požadavky a potřeby uživatelů a v rámci možností jim přizpůsobuje podobu služby.



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

Nabízené činnosti služby

AZYLOVÉ UBYTOVÁNÍ

Poskytováno je na dobu nezbytně nutnou (zpravidla 1 rok). Pomoc a podpora pracovníků zařízení je poskytována v maximální míře. Ubytovaný využívá všech činností služby, jeho situace se stabilizuje, pracuje na naplňování krátkodobých a dlouhodobých cílů v rámci individuálních plánů péče. Uživatel je motivován k samostatnému a odpovědnému způsobu života. Tento pobyt může pokračovat návazným ubytováním. Představuje další krok v přípravě na vlastní bydlení a klade důraz na samostatné jednání uživatele. Uživatel již nepotřebuje využívat všechny činnosti služby a je v tomto podporován. V této fázi bydlení převažuje ze strany pracovníků ve vztahu k uživateli podpora nad pomocí.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Jsou vytvořeny podmínky pro samostatnou přípravu stravy, uživatelé jsou vedeni ke spořicímu programu, který jim umožňuje zabezpečit dostatek základních potravin po celý měsíc.

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Tato činnost zahrnuje vyřizování záležitostí vyplývajících z individuálních plánů péče, pomoc a podporu při opětovném kontaktu s rodinou a širší záchytnou sociální sítí, při aktivitách podporujících návrat uživatele do běžné společnosti a na trh práce a také uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Poskytujeme osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace, informace o návazných a alternativních sociálních službách a jiných formách pomoci, informace o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

Cena ubytování

5 500 Kč měsíčně

PRÁVA UŽIVATELŮ

Právo na život

Každý uživatel má podle Listiny základních práv a svobod právo na život, tzn., že každý by se měl chovat takovým způsobem, aby neohrožoval sám sebe ani ostatní. Pokud se však stane uživateli úraz, pracovníci mu zprostředkují okamžitou lékařskou pomoc, nebo policejní či jinou ochranu v případě ohrožení života a poskytnou mu předlékařskou první pomoc do příjezdu profesionálů.



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

Právo na důstojné zacházení

Pracovníci chrání lidskou důstojnost, právo, čest a dobrou pověst druhých osob před posměchem, nadávkami, zesměšňováním, nepodílejí se na ničem, co by ponižovalo lidskou důstojnost druhých osob a vedou k tomu i uživatele.

Právo být vnímán a respektován jako jedinečná lidská bytost

Lidé bez domova jsou lidmi často ponižováni a bráni jako „spodina“ společnosti. Pracovníci respektují jedinečnost a neopakovatelnost každého člověka, podporují rozvoj jeho osobnosti, přistupují k němu jako k rovnocennému partnerovi a odmítají jakoukoliv diskriminaci. Na poskytnutí služby má nárok každý člověk bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, pohlaví, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Právo na přiměřenou životní úroveň

Lidé bez domova mohou žít na ulici pod základní životní úrovní, mohou být v ohrožení zdraví a života. Pracovníci zabezpečují uživatelům v azylovém domě dočasné zázemí v důstojném prostředí (čistota, bez zápachu, přidělení lůžka, prostory k uložení osobních věcí atd.).

Právo na soukromí

Přestože pracovníci mají právo podle Ubytovacího řádu kontrolovat dodržování hygienických pravidel a udržování pořádku na pokoji, musí zachovávat soukromí uživatele. Návštěvy na pokojích bez přítomnosti uživatele jsou možné jen v případě technické závady, podezření z úmrtí, ubytování nového uživatele na pokoj nebo vyklizení pokoje po uživateli, který neukončil řádně službu. Při ostatních návštěvách, jako např. kontrola úklidu, je třeba vždy před vstupem do pokoje zaklepat a vyčkat na vyzvání uživatele.

Azylový dům je kolektivní zařízení, kde jsou uživatelé ubytováni po 1, 2 a 3, ale pro soukromí je zajištěno: možnost zamknout se na WC a ve sprchách, na pokoji mají možnost uživatelé si uzamknout své osobní věci do skříně a nočního stolku.

Právo na informovanost

Jelikož zájemce o službu přichází často do cizího prostředí, může se cítit nedůvěřivě a dezorientovaně. Pracovníci proto informují každého zájemce o poslání a cílech azylového domu, o poskytovaných službách, provozní době, způsobu vedení dokumentace, o jeho právech a povinnostech, o ochraně osobních údajů, o právo na podání stížnosti a o nouzových situacích.

Právo na respektování vlastní volby a na přiměřené riziko

Uživatel může využít sociální poradenství a pomoc pracovníků při řešení své osobní situace. Ti mu ale pouze předkládají možnosti řešení, rozhodnutí je vždy na základě svobodné vůle uživatele. Uživatel sám rozhoduje o svých cílech, na kterých v rámci individuálního plánování pracuje a rozhoduje i o způsobu dosažení těchto cílů. Pracovník uživatele vede k samostatnému rozhodování a jednání, neprosazuje své názory, je mu však k dispozici pro případ, že by potřeboval pomoc.



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

Právo na podání stížností a připomínek

Uživatelé se v průběhu využívání soc. služby může cokoli nelíbit, vadit či nemusí odpovídat jeho požadavkům. Má možnost zveřejňovat své stížnosti, přání, náměty či připomínky týkající se poskytování služeb v azylovém domě, přístupu pracovníků a chování ostatních uživatelů. Všechny podněty od uživatelů se pracovníci zabývají.

Právo na listovní tajemství

Pokud uživatel v době příchodu pošťačky není přítomen, přebírá jeho poštu pracovník v soc. službách. To jej ale neopravňuje v jeho čtení či prohlížení. Listovní zásilky jsou ihned po jeho příchodu předávány adresátovi. Bez jeho souhlasu je není možné otevírat ani číst.

Právo na ochranu osobních údajů

Jelikož jsou uživatelé v situaci, kdy v rámci poskytování soc. služby sdělují své osobní a citlivé údaje, může se stát, že někdo jejich informací může zneužít nebo je nepovoleně šířit. Pracovníci se řídí zákonem č. 101/2000, Sb. O ochraně osobních údajů a zavazují se mlčenlivostí při podpisu pracovní smlouvy svému zaměstnavateli. K osobní dokumentaci uživatele mají přístup pouze určené pracovníci a na požádání i sám uživatel, který má právo dělat si z této dokumentace poznámky. Jednání pracovníka s uživatelem probíhá bez přítomnosti dalších osob v místnosti k tomu určené, kde je zaručena diskretnost.

Právo vlastnit majetek

Přestože člověk bez domova nedisponuje svým vlastním zázemím, kde by si uskladnil osobní věci, má právo vlastnit majetek. V rámci azylového domu má povinnost nakládat s ním způsobem, který nenaruší chod zařízení a mít jej v omezeném množství – drobné věci, dárky, které se vejdou do přidělených kusů nábytku.

Právo na právní ochranu

Do azylového domu mohou přijít osoby, které se svého práva jinde nedomohli. Pracovníci mu pomohou domáhat se stanoveným postupem jeho práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.

Řešení situace, kdy dojde k porušení práva uživatele:

Porušení práva uživatele pracovníkem řeší koordinátor azylového domu individuálním pohovorem s pracovníkem, který právo uživatele porušil. V případě opakovaného porušení práva uživatele stejným pracovníkem dojde k písemnému napomenutí pracovníka vedoucím azylového domu. Porušení práv uživatelů je považováno za porušení pracovních povinností ze strany pracovníka.

Koordinátor azylového domu zodpovídá za zjednání nápravy ve věci poškozeného, a to omluvou, případně uhrazením vzniklé škody.



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

DENNÍ ŘÁD

7.30 – 9.00 hod. **osobní hygiena,
úklid pokojů, úklid společných prostor**

9.00 – 17.00 hod. **časový prostor
pro hledání zaměstnání a bydlení, jednání na úřadech**

22.00 hod. **noční klid**

0.00 – 6.00 hod. **uzamčení domu
(nikdo není vpuštěn do AD)**

POVINNOSTI UBYTOVANÉHO

Ubytováný je povinen:

1. dodržovat Ubytovací řád a vyvěšená písemná pravidla užívání jednotlivých místností v zařízení
2. vstupovat do zařízení pouze hlavním vchodem, a to po vpuštění pracovníkem
3. kouřit pouze ve vyhrazeném prostoru – dvorek
4. nemanipulovat s otevřeným ohněm v prostorech AD
5. poskytovat o své osobě a situaci pravdivé informace
6. platit v řádném termínu poplatek za poskytnutí sociální služby
7. spolupracovat se sociálním pracovníkem a aktivně se podílet na řešení své nepříznivé sociální situace prostřednictvím individuálního plánování
8. chovat se slušně k pracovníkům AD a spolubydlícím
9. nenarušovat práva ostatních uživatelů a společného soužití v AD
10. přicházet do azylového domu bez zjevných známek opilosti, při podezření na opilost se podrobit dechové zkoušce na alkohol, v případě odmítnutí je uživatel považován za opilého
11. přicházet do azylového domu bez zjevných známek požití návykových látek, při podezření na požití návykových látek se podrobit testu na zjištění návykových látek v organismu, v případě odmítnutí nebo maření provedení testu je uživatel považován za pozitivního na návykové látky
12. nevnášet do zařízení alkohol a drogy za účelem konzumace
13. nevnášet do zařízení zbraně a jiné nebezpečné látky (ředidla, hořlaviny, výbušniny)
14. pro bezpečnost zařízení umožnit kdykoliv pracovníkům AD kontrolu osobních věcí (za přítomnosti uživatele) a to v případě podezření na konzumaci alkoholu v zařízení, podezření na uchovávání zbraně a jiné nebezpečné látky nebo podezření na uchovávání hnilých a plesnivějících potravin
15. ukládat své osobní věci do úložných prostor jemu určených



AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

16. nepoužívat vlastní elektrospotřebiče, které nemají platný doklad o záruční době nebo platnou el. revizi
17. po opuštění pokoje nenechávat trvale připojeny do el. zásuvky nabíječky ani jiné el. spotřebiče, které nejsou majetkem AD
18. dodržovat stanovený noční klid (22:00 – 6:00)
19. hlásit pracovníkovi ve službě noc, kterou bude spát mimo zařízení
20. nepoškozovat a nepřemísťovat věci azylového domu
21. neodkládat na venkovní parapety potraviny ani jiné věci
22. po ukončení pobytu v azylovém domě vrátit zapůjčené věci, pokud dojde k jejich zničení uhradit opravu
23. dodržovat osobní hygienu a pravidelné praní osobního šatstva dle svého uvážení tak, aby nedošlo k riziku přenosu infekčních chorob a narušení společného soužití
24. zajišťovat a dodržovat čistotu a pořádek na pokoji a v ostatních prostorech domu
25. klíče od pokoje při odchodu z AD odevzdat na služebnu
26. přijímat návštěvy pouze v domku nebo na dvorku a nevstupovat do cizích pokojů
27. po ukončení ubytování si odnést veškeré své věci. Pokud takto uživatel neučiní, budou jeho věci uloženy po dobu 1 měsíce v garáži AD, poté zlikvidovány

Ubytovanému se doporučuje:

- zamykat si osobní věci do skříněk
- cenné věci a peníze uschovat v trezoru u koordinátora AD

Nedodržování povinností ubytovaného je sankcionováno na stupnici:

- 5 dnů po sobě jdoucích nepřítomnost bez omluvy – možnost ukončení ubytování
- ústní napomenutí (sloužící pracovník ústně vytkne uživateli porušení povinností, požádá ho o nápravu a vše zapíše do databáze Azylák)
- písemné napomenutí (sloužící pracovník předá podklady koordinátorovi AD, který písemně uživatele napomene)
- vykazání z AD
- ukončení ubytování a možnost žádat o ubytování za 6 měsíců

Mírné porušení – ústní napomenutí

- uživatel přijímá návštěvy na pokoji a vstupuje do cizích pokojů
- uživatel neodevzdal při opuštění AD klíče od pokoje
- uživatel nedodržuje čistotu a pořádek a nezajišťuje úklid na pokoji a ve společných prostorech
- uživatel nedodržuje osobní hygienu a pravidelné praní osobního šatstva dle svého uvážení tak, aby nedošlo k riziku přenosu infekčních chorob a narušení společného soužití
- uživatel poškozují a přemísťují věci AD
- uživatel ruší noční klid (0.00 – 6.00 hod.)
- uživatel nedodržuje vyvěšená písemná pravidla jednotlivých místností v zařízení
- uživatel odkládá na venkovní parapety potraviny a jiné věci
- uživatel manipuluje s otevřeným ohněm v prostorech AD



AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

- uživatel po opuštění pokoje nechává trvale připojeny do el. zásuvky nabíječky a jiné el. spotřebiče, které neprošly revizí
- uživatel používá vlastní elektrospotřebiče, které nemají platnou revizi ani doklad o záruce

Po pěti ústních napomenutích je uděleno písemné napomenutí.

Personální zabezpečení: koordinátor AD, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách

Závažné porušení – písemné napomenutí

- uživatel konzumuje v zařízení alkohol nebo drogy
- uživatel kouří v prostoru, který k tomu není vyhrazen
- uživatel používá vlastní nepovolené elektrospotřebiče
- uživatel vstupuje do domu mimo hlavní vchod
- uživatel při příchodu do AD jeví známky opilosti – vykázaní z AD do vystřízlivění až na 24 hodin (zapsáno do databáze Azylák), po sedmi vykázaních následuje písemné napomenutí
- uživatel při příchodu do AD jeví známky požití návykových látek – vykázaní z AD na 24 hodin (zapsáno do databáze Azylák), po třech vykázaních následuje písemné napomenutí
- uživatel se odmítá podrobit dechové zkoušce na alkohol – vykázaní z AD do vystřízlivění až na 24 hodin, po sedmi vykázaních následuje písemné napomenutí
- uživatel se odmítá podrobit testu na zjištění návykových látek v organismu, popřípadě maří provedení testu – vykázaní z AD na 24 hodin, po třech vykázaních následuje písemné napomenutí
- uživatel se nechová slušně k pracovníkům AD a spolubydlícím
- uživatel nespolupracuje se sociálním pracovníkem a nepodílí se na řešení své nepříznivé sociální situace

Třetí písemné napomenutí znamená pro uživatele ukončení ubytování.

Personální zabezpečení: koordinátor AD, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách

Hrubé porušení – ukončení ubytování

- uživatel jedná agresivně, vyhrožuje, slovně napadá pracovníky AD a spolubydlící
- uživatel nezaplatí v řádném termínu poplatek za poskytnutí sociální služby
- uživatel vnese do zařízení zbraně a jiné nebezpečné látky (ředidla, hořlaviny, výbušniny)
- uživatel odmítá umožnit pracovníkům AD kontrolu osobních věcí při podezření na uchovávání zbraní a jiných nebezpečných látek (ředidla, hořlaviny, výbušniny)

V případě, že uživatel jedná agresivně a pracovník situaci nedokáže zvládnout, je přivolána Policie ČR.

Uživatel je vykázan z AD do příchodu koordinátora zařízení.

Personální zabezpečení: koordinátor zařízení



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

NÁVŠTĚVY VEŘEJNOSTI

- návštěvy mohou probíhat ve všední dny i o víkendu v době od 08:00 – 20:00 hod.
- návštěva je povinná přijít do AD hlavním vchodem a poskytnout informace o své osobě (jméno, jméno navštívené osoby) a službu konající pracovník v sociálních službách o tom učiní zápis do Knihy návštěv
- návštěva nebude vpuštěna do azylového domu, pokud bude jevit známky opilosti či požití jiných omamných a psychotropních látek
- návštěva nesmí v areálu azylového domu konzumovat alkohol ani jiné omamné a psychotropní látky
- návštěva se řídí pokyny pracovníků azylového domu
- návštěva probíhá v domku nebo na dvorku
- návštěva nemá povolen vstup na pokoje uživatelů
- pokud návštěva poruší podmínky, za kterých je možné návštěvu vpustit do azylového domu, bude ihned vykázána z azylového domu
- návštěva má právo podat stížnost (viz Stížnosti)
- z kapacitních důvodů je možné povolit v jednom okamžiku návštěvu pouze 1 uživateli max. však 3 osoby, a to na dobu 1 hodiny

ŘEŠENÍ 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.



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky každému zaměstnanci služby přímo v zařízení

Azylový dům pro muže v Třebíči

Heliadova 10, 674 01 Třebíč

Tel. 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

vedoucí služby Bc. Zdeněk Kosmák, zdenek.kosmak@trebic.charita.cz

anonymní stížnost do schránky umístěné na chodbě zařízení před vstupem na dvorek „kuárnu“

Další možností je podat stížnost:

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 a 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 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?

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. Pro podání nepodepsané stížnosti můžete využít kontakty uvedené výše nebo fyzické schránky umístěné ve službě určené pro podání námětů, stížností a připomínek.



**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

AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE TŘEBÍČ

Heliadova 10, Třebíč 674 01

Tel.: 733 691 521

E-mail: ad@trebic.charita.cz

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

Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, můžete se písemně obrátit:

a) s novou stížností na:

- ředitelku Oblastní charity Třebíč, Bc. Evu Hanákovou, L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč, e-mail: eva.hanakova@trebic.charita.cz
- ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku, třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno, e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz.

b) s žádostí o prošetření vyřízení stížnosti (do 60 dnů od doručení vyrozumění) na:

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

Bc. Zdeněk Kosmák
vedoucí Střediska sv. Josefa

V Třebíči dne: 01. 01. 2026