



Pravidla pro podávání stížností a připomínek

Hlavním zájmem Paprsku naděje - Centra služeb pro podporu duševního zdraví Třebíč (dále jen Centra) je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a jejich co nejvyšší kvalita. Centrum proto stojí o vyjádření názorů uživatelů k poskytování služeb, která mohou ovlivnit a zlepšit jejich současný stav.

Uživatel může vyjádřit:

- 1) **stížnost** – vše, co mu vadí, co se mu nelíbí
- 2) **připomínku, námět** – co mu ve službě chybí, co by se dalo zlepšit

Uživatel má právo vyjádřit se:

- ke službě, kterou vnímá jako porušující lidská práva a důstojnost
- ke způsobu či kvalitě poskytované služby
- k práci či chování pracovníků Centra
- k chování ostatních uživatelů služby
- k organizačním a provozním záležitostem
- k materiálnímu vybavení Centra
- k řešení stížností

Stěžovat si a podávat připomínky mohou:

- uživatel služby
- rodinní příslušníci uživatelů a osoby jim blízké
- jakýkoliv občan
- kontrolní a inspekční orgány
- organizace zabývající se ochranou lidských práv

Uživatel může požádat o pomoc při podání stížnosti a připomínky nezávislého zástupce:

- osobu uvnitř Centra, které nejvíc důvěřuje
- osobu mimo Centra dle své volby (blízkou osobu, právního zástupce, organizaci zabývající se ochranou lidských práv)





Forma podání stížnosti a připomínek:

Stížnosti a připomínky mohou být podány anonymně i neanonymně těmito způsoby:

- písemně na adresu Paprsek naděje – Centrum služeb pro podporu duševního zdraví Třebíč, Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč
- písemně předány jakémukoliv pracovníkovi Centra
- e-mailem na adresu paprsek@trebic.charita.cz
- telefonicky na tel. číslech 568 420 200 nebo 776 274 311
- vložit do schránek k tomu určených v chodbě Centra
- ústně jakémukoliv pracovníkovi Centra

Způsob a termín řešení

Stížnosti řeší koordinátor Centra Mgr. Jindřiška Šmejkalová. Stěžovateli bude předáno písemné vyjádření k podané stížnosti nejdéle do 28 dnů od jejího obdržení. Při anonymně podané stížnosti bude výsledek řešení zveřejněn na nástěnce v prostorách Centra a na internetových stránkách organizace (www.trebic.charita.cz).

Stížnosti na koordinátora zařízení řeší vedoucí Paprsku naděje Mgr. Tomáš Barák (stížnost je nutno podat písemně).

Připomínky a náměty budou projednány buď individuálně, nebo na komunitním setkání v Centru v nejbližším možném termínu.

Odvolání

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti koordinátora je možno se písemně odvolat k vedoucímu Paprsku naděje, v případě nespokojenosti s řešením stížnosti vedoucího Paprsku naděje je odvolacím orgánem ředitel OCHT. Tyto subjekty odvolání nebo stížnost do 14 dnů prošetří a do tří týdnů oznámí písemně stěžovateli výsledek.





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost


Kraj Vysočina

Hierarchie pro přijetí stížnosti a odvolání

Český helsinský výbor (kontakt: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. č.: 220 515 188,

e-mail: sekr@helcom.cz



Veřejný ochránce práv ombudsman (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, tel. č.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz)



Ministerstvo práce a sociálních věcí (kontakt: MPSV Na Poříčím právu 1/367, 128 01 Praha 2, tel. č.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz)



Krajský úřad Jihomoravského kraje (kontakt: Jihomoravský kraj, Žerotínovo nám. 3/5,
601 82 Brno, tel. č.: 541 651 111)



Ředitel Diecézní charity Brno (kontakt: DCHB, Ing. Mgr. Oldřich Haičman, Kapt. Jaroše 9, 661 35 Brno,
tel. č.: 545 426 610, e-mail: dchbrno@charita.cz)



Ředitel Oblastní charity Třebíč (kontakt: OCHT, Mgr. Petr Jašek, L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč, tel. č.:
568 408 470, e-mail: trebic@charita.cz)



Vedoucí Paprsku naděje (kontakt: OCHT, Mgr. Tomáš Barák, Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč, tel. 776
252 615 , e-mail: tomas.barak@charita.cz)



Koordinátor Centra, Mgr. Jindřiška Šmejkalová (Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč, tel. 568 420 200,
776 274 311, e-mail: paprsek.trebic@charita.cz)



Pracovník Centra

Vypracovala: Mgr. Jindřiška Šmejkalová, koordinátor Centra. Platí od 1. 1. 2014



DIECÉZNÍ CHARITA BRNO
OBLASTNÍ CHARITA
TŘEBÍČ

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Třebíč
L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč
tel: 568 408 470, trebic@trebic.charita.cz
www.trebic.charita.cz

číslo účtu: 1520431319/0800
IČ: 44990260
DIČ: CZ44990260
registrace: 30.10.1996 MK ČR