Společnost
Podané ruce

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi v Brně

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Všichni klienti služby mají právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a dále mají právo na vyšetření oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb. Veškeré stížnosti jsou vnímány jako podněty ke zlepšení služby.

Všichni klienti jsou v rámci prvního kontaktu seznámeni se svými právy, povinnostmi a pravidly služby, včetně možnosti podat stížnost, podnět či připomínku. Podáním stížnosti nebudou dotčena jejich práva využívat i nadále naše služby.

Informace o postupu při podání stížnosti jsou písemně shrnuty v letáku o Právech, povinnostech a pravidlech služby. Další návod na podání stížnosti je umístěn na informační nástěnce v prostorách služby. Zde je také umístěna schránka STÍŽNOSTI A PŘÁNÍ, do které klienti mohou stížnosti anonymně uložit.

Způsob podávání stížnosti

Klient má možnost podat stížnost ústně, nebo v písemné podobě, svým jménem nebo anonymně. Podáním stížnosti může klient pověřit i někoho jiného: osobu blízkou, kamaráda, jinou službu, se kterou spolupracuje.

Písemnou stížnost je možné:

- vložit do schránky k tomu určené přímo v prostorách centra,
- poslat na adresu Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi v Brně, Cejl 40/107, 602 00 Brno
- nebo poslat na email sas.brno@podaneruce.cz.

Ústní stížnost je možné:

- sdělit osobně nebo telefonicky jakémukoliv pracovníkovi,
- nebo vedoucí služby Mgr. Andree Šebelové, tel. číslo 776 081 363, andrea.sebelova@podaneruce.cz

Adresa: Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno
Tel.: +420 771 130 691 | **Mobil:** +420 776 081 363 | **E-mail**: sas.brno@podaneruce.cz
Bankovní spojení: Oberbank AG 2231107576/8040 | **IČ:** 60557621 | **DIČ:** CZ60557621

Postup vyřizování stížnosti

Pracovník, který obdržel stížnost, informuje vedoucího SAS. Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 dnů od podání. Stížnosti vyřizuje vedoucí SAS, popřípadě pověří jiného pracovníka. Vedoucí, který je pověřený vyřizováním stížnosti si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávání záležitosti a vyhodnotí oprávněnost stížnosti.

Předmět stížnosti, hledání možného řešení, je také probírán na poradách, intervizích a supervizích. O výsledcích prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních je stěžovatel vždy informován osobou, která stížnost vyřizuje a případně sjednává nápravu. Pracovník informuje stěžovatele bez odkladů písemně a případně i ústní formou, pokud to je možné. V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny na nástěnce ve vstupní chodbě služby.

Odvolání

Pokud by klient nebyl spokojen s vyřízením stížnosti, může se ve lhůtě 14 dnů od doručení odvolat nadřízeným pracovníkům SAS v Brně:

Bc. Lukáš Kudláček, vedoucí oddělení odborných služeb v JMK II., na telefon +420 777 916 258, e-mail: lukas.kudlacek@podaneruce.cz nebo písemně na adresu: Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno.

Bc. Pavel Novák, ředitel Společnosti Podané ruce o.p.s., kontaktovat jej můžete na e-mail: novak@podaneruce.cz nebo písemně na adresu: Hilleho 5, 602 00 Brno.

Nebo k další nezávislé instituci, například k Veřejnému ochránci práv: Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888.

Adresa: Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno
Tel.: +420 771 130 691 | **Mobil:** +420 776 081 363 | **E-mail**: sas.brno@podaneruce.cz
Bankovní spojení: Oberbank AG 2231107576/8040 | **IČ:** 60557621 | **DIČ:** CZ60557621