

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v TP na Blanensku

Společnost Podané ruce o.p.s., Hilleho 5, 602 00 Brno
Terénní programy na Blanensku, Fügnerova 1, 678 01 Blansko
tel.: 605 839 039, 770 315 138, email: terenbk@podaneruce.cz, WhatsApp: 605 839 039
web: <https://podaneruce.cz/centra-sluzby/terenni-programy-na-blanensku/>
fb: <https://www.facebook.com/streetwork.blanensky>

V případě jakékoliv Vaší nespokojenosti máte právo si stěžovat a vyjádřit tak nesouhlas s konkrétním stavem věcí v Terénním programu na Blanensku. Podání stížnosti není v žádném případě důvodem k jakémukoli omezení Vám poskytovaných služeb či snížení jejich kvality.

Stěžovat si v Terénních programech na Blanensku můžete

- osobně, pod svým jménem
- anonymně
- prostřednictvím svobodně zvoleného nezávislého zástupce, který ve Vašem zájmu na základě písemné plné moci jednání povede

Stěžovat si můžete některým z následujících způsobů:

- ústně osobně nebo telefonicky na čísle 770 174 914
- písemně na adresu Terénních programů na Blanensku, Fügnerova 1, 678 01 Blansko nebo také elektronickou poštou na adrese terenbk@podaneruce.cz
- zápisem do Knihy přání, podnětů a stížností (na vyžádání v terénním batohu nebo v zázemí služby), případně předáním sepsané stížnosti v papírové podobě
- stížnost můžete podat také anonymně: hodit ji do poštovní schránky/do schránky přání a stížností TP na Blanensku, dostupné nepřetržitě u vstupu do objektu Fügnerova 1, 678 01 Blansko

Postup jednání o stížnosti v zařízení:

1) Stížnost ústní a písemná

- Pracovník, který přijme Vaši ústní stížnost, se pokusí o přímou dohodu nápravy či vyjasnění situace. Pokud nedoručí k uspokojení Vašich požadavků, pracovník Vás informuje o Vašem právu podat stížnost písemně vedoucímu zařízení. Ten vyřizuje stížnost a případně zjednává nápravu, informuje Vás o výsledku jednání předem dohodnutou formou bez odkladu, maximálně však do 20 dnů.
- Pokud nebudete s výsledkem spokojen/a, vedoucí zařízení Vás informuje o Vašem právu podat písemné odvolání k vedoucímu pracovníkovi další úrovně organizační struktury Společnosti. Ten vyřizuje stížnost a případně zjednává nápravu, informuje stěžovatele o výsledku jednání předem dohodnutou formou bez odkladu, maximálně však do 20 dnů. Těmito pracovníky jsou vedoucí oddělení odborných služeb v Jihomoravském kraji Společnosti Podané ruce a dále pak odborný ředitel Společnosti Podané ruce.
- Nebudete-li ani v tomto případě s výsledkem spokojen/a, budete poučen/a o možnosti obrátit se se svou stížností na další níže jmenované nezávislé instituce.

Adresa: Společnost
Podané ruce o.p.s.
Hilleho 1842/5 602 00 Brno

T: +420 545 247 535
M: +420 777 916 285
E: info@podaneruce.cz

Bankovní spojení: Oberbank AG 2231107576/8040
DIČ: CZ60557621
IČO: 60557621



2) Zápis do Knihy přání, podnětů a stížnosti a vhození do Schránky přání, podnětů a stížnosti

- Vaše stížnost bude projednána na nejbližší poradě týmu, kde vedoucí služby určí jednatele (jednatelem nikdy není pracovník, proti kterému byla stížnost vznesená).
- Jednatel Vás vyrozumí o výsledku jednání a případné nápravě bez odkladů, nejvýše však do 20 dnů, a to buď ústně, nebo takovou formou, kterou si zvolíte. V případě anonymní stížnosti vyvěšením výsledku na nástěnce v prostorách TP (po dobu 30 dnů od projednání stížnosti) nebo v případě anonymního zápisu do Knihy přání, podnětů a stížností pak písemnou reakcí v této Knize.
- Pokud nebudete s odpovědí spokojen/a, máte právo se písemně odvolat vedoucímu zařízení. Další postup je obdobný jako u postupu vyřizování přímých stížností.

Komu si konkrétně můžete stěžovat:

Stížnost můžete podat přímo terénnímu pracovníkovi, který poskytuje službu nebo vedoucímu Terénního programu na Blanensku. Pokud nebudete s řešením vaší stížnosti spokojen/a, můžete se dále obrátit na vedení Společnosti Podané ruce o.p.s. na adrese Hilleho 1842/5, 602 00 Brno (tel. 545 247 535) nebo na další nezávislé instituce, jako je například:

- Veřejný ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 888,
- Rada vlády pro koordinaci politiky v oblasti závislostí, Úřad vlády ČR, Nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1, T: 224 002 111,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 1, T: 221 921 111,
- Úřad na ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, T: 234 665 111