

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb CRSP

Centrum pro rodinu a sociální péči, Biskupská 7, Brno

Interní směrnice

Evidence revizí dokumentu

Revize jsou schvalovány poradou vedení CRSP.

Rev. č.	Předmět revize	Strana	Platnost od
0	Vydání dokumentu		1. 12. 2017

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb CRSP

Centrum pro rodinu a sociální péči, Biskupská 7, Brno

Interní směrnice

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Centra pro rodinu a sociální péči

Tato pravidla jsou vyvěšena na webových stránkách Centra pro rodinu a sociální péči (CRSP), veřejně přístupná ve vstupních prostorách a v každé místnosti, kde probíhají programy CRSP.

- Ke stížnostem je přístupováno jako k návrhům na zlepšení kvality poskytovaných služeb CRSP. Stížností se rozumí sdělení o nedostatcích, nesprávném způsobu poskytování služby, zejména pokud jsou porušována práva klientů.
- Podání stížnosti klienta nijak neohrožuje ve využívání programů a služeb poskytovaných CRSP.
- Podat stížnost může jakýkoli občan.

JAK PODAT STÍŽNOST

1. anonymně / neanonymně
2. ústně – sdělením kterémukoli pracovníkovi CRSP
3. písemně:
 - dopisem: Biskupská 7, 602 00 Brno
 - emailem: info@crsp.cz
 - do schránky důvěry: Sociálně aktivizační služby pro seniory a Služby určené pěstounským rodinám
 - do online schránky důvěry na webových stránkách <http://sluzbypestounum.cz/> (Služby určené pěstounským rodinám)
 - do poštovní schránky CRSP
4. telefonicky
 - 542 217 464 (recepce CRSP)
 - 737 967 946 (ředitel CRSP)

JAK BUDE STÍŽNOST VYŘÍZENA

- Přijmout stížnost může kterýkoli pracovník CRSP, který ji bezodkladně předá dle obsahu stížnosti pověřené osobě (vedoucí Sociálně aktivizační služby pro seniory, vedoucí Služeb určených pěstounským rodinám nebo asistentka ředitele). V případě nejasností určuje příslušnost stížnosti ředitel. Pověřená osoba stížnost запиše do odpovídajícího listu elektronického Záznamového archu stížností a jejím vyřízením pověří odpovědného pracovníka. Pověřená

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb CRSP

Centrum pro rodinu a sociální péči, Biskupská 7, Brno

Interní směrnice

osoba je odpovědná za to, aby v procesu vyřízení stížnosti nedocházelo k prodlení.

- Lhůta pro vyřízení stížnosti a poskytnutí odpovědi stěžovateli je 30 dní ode dne převzetí stížnosti pověřenou osobou.
- Odpověď je vždy písemná a to na korespondenční nebo e-mailovou adresu, kterou stěžovatel uvedl, nepřeje-li si jinak. V případě anonymní stížnosti bez uvedené adresy, je písemná odpověď po dobu 14 dnů od data vyřízení vyvěšena na nástěnce v blízkosti schránek důvěry.
- V případě, že klient není s vyřízením stížnosti spokojen, může se odvolat k řediteli nebo zřizovateli organizace - osobě pověřené biskupem pro pastorační v brněnské diecézi, Petrov 5, 602 00 Brno, tel. 533 033 290, e-mail: brno@biskupstvi.cz.
- Schránku důvěry Sociálně aktivizačních služeb pro seniory a Služeb určených pěstounským rodinám vybírá pracovník recepce každý první pracovní den v týdnu. Do Knihy přijaté pošty provede záznam o výběru schránek důvěry. Případnou stížnost předá vedoucí příslušné služby.
- Dokumentace k přijatým a vyřízeným stížnostem je evidována po dobu 10 let. Stížnosti týkající se Sociálně aktivizačních služeb pro seniory a Služeb určených pěstounským rodinám jsou uloženy u vedoucího příslušné služby. Ostatní stížnosti jsou uloženy v ředitelně CRSP.

V Brně dne 1. 12. 2017



Marcela Ondrůjová
ředitel organizace