

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	Platnost od
0	Vydání dokumentu	1. 12. 2017
1	Sociálně aktivizační služby pro seniory – odstranění z celého textu.	1. 1. 2020
2	Doplnění možnosti obrátit se s podáním stížnosti na nezávislý orgán: Veřejný ochránce práv. Doplnění možnosti podání stížnosti pro klienty Služeb určených pěstounským rodinám: Krajský úřad Jihomoravského kraje a Ministerstvo práce a sociálních věcí.	1. 6. 2021
3	Změna údajů po změně ředitele	1. 1. 2022
4	Změna údajů biskupského vikáře pro pastoraaci	1.1. 2024

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 CRSP nebo 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)
 - 777 906 608 (ředitel CRSP)

JAK BUDE STÍŽNOST VYŘÍZENÁ

- Přijmout stížnost může kterýkoli pracovník CRSP, který ji bezodkladně předá dle obsahu stížnosti pověřené osobě (vedoucí sekce, vedoucí služby nebo personalistka). V případě nejasností určuje příslušnost stížnosti ředitel. Pověřená osoba stížnost zapíše do odpovídajícího listu elektronického Záznamového archu stížností a jejím vyřízením pověří odpovědného pracovníka. Pověřená osoba je odpovědná za to, aby v procesu vyřízení stížnosti nedocházelo k prodlení.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb CRSP

Centrum pro rodinu a sociální péči, Biskupská 7, Brno

Interní směrnice

- Lhůta pro vyřízení stížnosti a poskytnutí odpovědi stěžovateli je max. 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 30 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 práci v brněnské diecézi, Petrov 5, 602 00 Brno, tel. 533 033 290, 732 638 057, e-mail: senkyrik@biskupstvi.cz.
- Stížnost lze rovněž podat u nezávislého orgánu: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 888, 542 542 111, fax: 542 542 112, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- Pro klienty Služeb určených pěstounským rodinám jsou dalšími orgány pro podání stížnosti Krajský úřad Jihomoravského kraje (vedoucí oddělení sociální práce, SPO a rodinné politiky, Žerotínovo nám. 3, Brno; bisomova.jarmila@kr-jihomoravsky.cz) a Ministerstvo práce a sociálních věcí (Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; posta@mpsv.cz).
- Schránku důvěry CRSP 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 Služeb určených pěstounským rodinám jsou uloženy u vedoucího příslušné služby. Ostatní stížnosti jsou uloženy v ředitelně CRSP.

V Brně dne 1. 1. 2024



Mgr. Tatiana Jopková
ředitel organizace