

Jak můžete postupovat v případě stížnosti?

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby můžete vložit do schránky „Vaše podněty“, která je umístěna v chodbě u vstupních dveří organizace nebo zaslat poštou na adresu Persefony, z. s. (Gorkého 17, Brno 602 00), případně emailem na adresu poradna@persefona.cz.

nebo

Stížnost můžete sdělit příslušnému pracovníkovi (kterého se týká) či Vašemu klíčovému pracovníku osobně, telefonicky nebo přímo na email pracovníka.

nebo

Telefonicky nebo písemně kontaktovat ředitelku organizace Persefona na telefonním čísle 737 834 345 nebo 545 245 996 nebo na e-mailu reditelka@persefona.cz.

co se bude dít pak...

Ředitelka je povinna rozhodnout o dalším postupu a navrhnout jej klientovi do 30 dnů od obdržení stížnosti. Ředitelkou organizace Persefona, z. s. je Mgr. Jitka Čechová. Ředitelka je povinna o veškerých skutečnostech vést písemný záznam do dokumentu pro evidenci stížností. Písemná stížnost a její písemné vyřízení jsou uloženy ve spisu klienta.

***pokud nebudete spokojen/a s navrženým řešením,
anebo se jedná o stížnost přímo na pracovníka, který je ředitelem organizace,
pak je třeba...***

Podat stížnost ke Správní radě organizace. Správní rada musí rozhodnout o dalším postupu a navrhnout ho klientovi do 30 dnů od obdržení stížnosti. Toto můžete učinit písemně vložením podnětu do schránky „Vaše podněty“ nebo e-mailem na e-mailové adrese podnety@persefona.cz.

V případě, že stížnost byla ředitelkou anebo Správní radou uznána za opodstatněnou, je jak ředitelka, tak Správní rada povinna vyvodit důsledky, stanovené vnitřní směrnici organizace.

V případě, že stížnost nebyla ředitelkou, anebo Správní radou uznána za opodstatněnou, je jak ředitelka, tak Správní rada povinna Vás o této skutečnosti informovat.

Mimo Persefonu, z. s. můžete podat stížnost úřadu **Jihomoravského kraje**, u něhož je odborné sociální poradenství zapsaného spolku Persefona registrováno (Žerotínovo náměstí 3/5, Brno 601 82, podatelna@kr-jihomoravsky.cz).

Dále **veřejnému ochránci práv - ombudsmanovi** (Údolní 39, Brno 602 00, podatelna@ochrance.cz) a **Českému helsinskému výboru** (Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, info@helcom.cz).

Stížnost můžete podat také prostřednictvím svého zástupce, který se prokáže písemným pověřením. V takovém případě budeme projednávat stížnost s Vámi určenou osobou.

Stížnost můžete podat také anonymně. Pokud chcete být v takovém případě vyrozuměn/a o výsledku projednání stížnosti, uveďte způsob, jak Vás můžeme informovat o řešení stížnosti (nástěnka v organizaci za vstupními dveřmi, facebooková stránka organizace, jakýkoli kontakt na sebe apod.).