



Pravidla pro podávání stížností v PIAFA Vyškov, z.ú.

(pravidla jsou vyvěšena u schránek stížností a uživatel je s nimi seznámen při podpisu smlouvy)

Kdo může podat stížnost:

- uživatel služby
- uživatel si může zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- zákonný zástupce nebo opatrovník v zájmu uživatele
- rodinný příslušník v zájmu uživatele
- jakýkoli blízký příbuzný v zájmu uživatele

Na co si mohu stěžovat:

- na poskytovanou službu
- na pracovníka a jeho přístup
- na informovanost o službě
- na dostupnost služby
- na organizaci služby
- na prostředí

Komu si mohu stěžovat:

- ústně – osobně jakémukoli pracovníkovi
- ústně – telefonicky na telefonní číslo 515 539 212
- do schránky - u vstupu do sociálně rehabilitačního centra na ulici Žerotínova 2, Vyškov
- na odloučeném pracovišti hiporehabilitace na ulici Cukrovarská 2, Vyškov (před sociálním zázemím pro uživatele služby)
- elektronickou formou na e-mail: piafa@piafa.cz
- běžnou poštou na adresu : PIAFA Vyškov, z.ú., Žerotínova 2, Vyškov 682 01

Jak si mohu stěžovat:

- ústně – stížnost zapíše pracovník do formuláře a odevzdá odpovědné osobě za vyřízení stížnosti
- písemně v jakékoli čitelné podobě
- anonymně



Další pravidla:

- výběr schránek probíhá vždy v pondělí
 - odpověď na Vaši stížnost musíte obdržet do 28 dnů
 - při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací
 - podání stížnosti nemá vliv na další poskytování služby pro vaši osobu
 - stížnosti jsou zdrojem informací o poskytování služeb a zdrojem pro jejich zlepšování
 - veškeré stížnosti a jejich řešení jsou evidovány u ředitele organizace – v sídle PIAFA Vyškov, z.ú. - první patro
 - nejste – li spokojeni s vyřízením stížnosti můžete si stěžovat u nadřízeného orgánu, podle schématu
 - nejste – li spokojeni s vyřízením stížnosti můžete si stěžovat u nezávislého orgánu nebo instituce:
- **Jihomoravský kraj**
Žerotínovo nám. 449/3
601 82 Brno
Telefon: 541 651 111
e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz
 - **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Na poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
telefon: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
 - **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39
602 00 Brno
telefon: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
 - **Český Helsinský výbor**
Jelenní 199/5
110 00 Praha 1
telefon: 220 515 188
e-mail: info@helcom.cz
 - **Liga lidských práv**
Burešova 6
602 00 Brno
tel.: 545 210 446
e-mail: info@llp.cz