



STRUČNÁ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ A STÍŽNOSTÍ

Uživatelé i žadatelé o službu si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi, na poskytnutí služby nemá podaná stížnost vliv.

Přijaté stížnosti vnímáme v obecné rovině jako zdroj zpětné vazby na naši práci a příležitost ke zvýšení kvality poskytované sociální služby. Zároveň je to příležitost pro vyjasnění situace v konkrétním případě a lepšímu porozumění konkrétnímu jednotlivci, který stížnost podal.

Stížnost: Vyjádřená nespokojenost s poskytováním sociální služby nebo situací spojenou se sociální službou (např. chování pracovníka, stížnost na postup pracovníka, stížnost sloužící k ochraně zájmů podavatele).

Způsob podání stížnosti:

Stížnost může být podána těmito způsoby:

- **ústně;** osobně nebo telefonicky kterémukoli pracovníkovi azylového domu, který je povinen sepsat o podání záznam do evidenčního systému E-quip v záznamech o poskytování sociální služby a informuje o záznamu vedoucí služby
- **písemně – poštou či osobně;** na adresu azylového domu:
 - Budečská 1373/3, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz
 - na adresu sídla Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.: Jahnova 12, Ostrava – Mariánské Hory, adresy jsou uvedeny na internetových stránkách, v informacích pro uživatele, v letáku azylového domu
- **písemně – e-mailem (datovou zprávou);** sociální pracovníci nebo vedoucí pracovníci, na kontaktní e-mail azylového domu, datovou zprávou na adresu datové schránky CSSO
- **anonymně;** písemně - poštou či e-mailem nebo do schránky na podněty a stížnosti umístěné v prostorách přízemní chodby azylového domu
- **jiným způsobem** – prostřednictvím kontaktního formuláře na internetových stránkách www.css-ostrava.cz

Pro podání stížnosti má podavatel možnost využít vzorový formulář pro podání stížnosti, který lze získat:

- u kteréhokoli pracovníka azylového domu
- na internetových stránkách www.css-ostrava.cz

Vzorový formulář je připraven pro zjednodušení podání a zpřehlednění podané stížnosti, ale není pro podavatele závazný. Podavatel může sepsat stížnost vlastní formou.

Přijetí stížností pracovníkem:

Každý pracovník má povinnost přijmout stížnost a předat ji vedoucí pracovníci k řešení.

Pracovníci služby jsou povinni se zabývat vyjádřenou nespokojeností uživatele (i dítěte), přestože ji neoznačí jako stížnost. V tomto případě uživatele seznámí s možností podat stížnost, a to buď ústně nebo předáním informačního materiálu se stručnými informacemi o vyřizování stížností.

Po přijetí jakoukoli formou pracovník stížnost bezodkladně předá vedoucí pracovníci sociální služby, která je pověřena stížnost vyřizovat.

V případě ústního přijetí stížnosti pracovník nabídne podavateli formulář pro podání stížnosti a může mu pomoci s jeho vyplněním. V případě, že podavatel nevyplní formulář pro podání stížnosti, pracovník ho vyplní sám s co nejpřesnějším záznamem sdělené stížnosti (využívá citace a formulace dle sdělení uživatele).

Přijetí anonymní stížnosti

Anonymní podání stížnosti je možné vhozením do dopisní schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna v prostorách přízemní chodby azylového domu.

Anonymně lze stížnost podat i jinými distančními nebo korespondenčními formami, kdy není nutné přidávat jméno a podpis podavatele.

V případě, že bude ve schránce nebo v emailu list/dopis s podnětem či stížností, tak sociální pracovník předá informaci vedoucí, která postupuje stejně, jako při vyřizování stížnosti neanonymní a zařadí ji do složky ke stížnostem.

Vyřizování stížnosti

Stížnost vyřizuje vždy vedoucí pracovnice sociální služby. V případě, že se stížnost týká práce vedoucí pracovnice, vyřizuje ji pověřený pracovník z úseku vedení.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Každá stížnost je vyřizována bezodkladně. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dnů ode dne přijetí stížnosti a začíná běžet následující den po přijetí stížnosti.

V případě, že by měla být lhůta překročena, je podavatel o tomto písemně uvědomen, včetně důvodu prodloužení (pro prodloužení lhůty musí být vždy závažný důvod). Maximální lhůta pro prodloužení činí 30 kalendářních dnů, celkově tedy vyřizování stížnosti po prodloužení lhůty nesmí překročit 60 kalendářních dnů od přijetí stížnosti.

Odvolání proti vyřízení stížnosti

Podavatel má možnost se odvolat proti vyřízení stížnosti v případě, že nebyla vyřízena podle jeho představ nebo nesouhlasí s postupem vedoucí pracovnice při šetření stížnosti. Odvolání lze podat písemně do 15-ti kalendářních dnů ode dne následujícím po dni doručení odpovědi na stížnost. Obecně platí, že odvolání vyřizuje vždy nadřízená osoba pracovníka, který stížnost vyřizoval. Konkrétní osoby jsou uvedeny níže.

Postup pro vyřízení odvolání je stejný jako pro vyřízení stížnosti a platí pro něj stejné lhůty, tedy do 30-ti kalendářních dnů ode dne následujícího po dni podání odvolání, s možností prodloužení maximálně o 30 kalendářních dnů.

V případě, že podavatel není spokojen s výsledkem odvolání, může se obrátit na nadřízený orgán. Tím jsou postupně: vedení organizace Centrum sociálních služeb Ostrava o.p.s., zakladatel organizace CSSO, Ministerstvo práce a sociálních věcí. Dále je možné stížnost předat orgánu, který registruje sociální služby, tzn. Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje, nebo institucím či organizacím zabývajícím se ochranou lidských práv.

Kontakty pro podání odvolání k vedení Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.:

Ředitelka Centra sociálních služeb, o.p.s.

Mgr. Hana Schwarz
Jahnova 12, Ostrava – Mar. Hory, 709 00
E-mail: hschwarz@css-ostrava.cz

Zakladatel organizace

Ing. Jiří Drastík
Jahnova 12, Ostrava – Mar. Hory 709 00
E-mail: css@css-ostrava.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti v organizaci CSSO nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
email: posta@mpsv.cz