



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA
obecně prospěšná společnost
AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI
Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava
telefon: 595 054 003, e-mail: dmd@css-ostrava.cz, www.css-ostrava.cz

STRUČNÁ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTU, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTI

Uživatelky služby Azylového domu pro matky s dětmi mají právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byly jakýmkoliv způsobem ohroženy. Jde o ochranu práv a oprávněných zájmů uživatelék. Uživatelky také mají právo podávat své připomínky a podněty k poskytování sociální služby, které mohou přispět k jejímu zkvalitnění, nesmí však být v rozporu s Pravidly bydlení a spolupráce Azylového domu pro matky s dětmi.

Podnět, připomínka, stížnost:

Podnět – doporučení ke zlepšení kvality poskytování sociální služby

Připomínka – drobná kritika, pojmenování nedostatku

Stížnost – vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby

Podnět, připomínka nebo stížnost se mohou týkat:

- chování a přístupu jakéhokoli zaměstnance v Azylovém domě pro matky s dětmi,
- dohodnutých pravidel,
- nevhodného chování ostatních obyvatel Azylového domu, které porušuje dohodnutá pravidla a narušuje běžné soužití,
- způsobu naší spolupráce a toho, jak vám poskytujeme podporu.

Způsob podání a vyřízení podnětu, připomínky:

Podnět nebo připomínku můžete sdělit kterémukoliv pracovníkovi služby (vedoucí služby, sociální pracovníci, pracovníkovi v sociálních službách) nebo na Domovní schůzce uživatelů a pracovníků. Pracovník udělá vše pro to, aby Vám na Váš podnět či připomínku odpověděl ihned a společně s Vámi našel vhodné řešení. Pokud to nebude možné, poskytne Vám odpověď a navrhne řešení nejpozději do 5 pracovních dnů.

Pokud si přejete, můžete si zvolit svého zástupce (např. příbuzného, kamaráda či pracovníka jiné organizace), který bude podnět nebo připomínku vyřizovat za Vás. Stačí o tom informovat vedoucí služby osobně, nebo napsat zástupci „plnou moc“ s jeho jménem a vlastnoručně ji podepsat. Úřední ověření není nutné.

Podnět nebo připomínku můžete napsat na jakýkoliv jiný papír nebo využít **Formulář pro podávání podnětů, připomínek a stížností**, který je u Schránky podnětů, připomínek a stížností (dále jen schránka), která se nachází v přízemí u schodiště na terasu, nebo ji také poslat e-mailem – dmd@css-ostrava.cz, či písemně na adresu služby – Azylový dům pro matky s dětmi, Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava.

Napsaný podnět nebo připomínku můžete předat jakémukoliv pracovníkovi služby nebo jej vhodit do schránky v přízemí u schodiště na terasu, která se vybírá každé pondělí (pokud je svátek, tak následující pracovní den). Pracovník, který bude řešit Váš podnět nebo připomínku, Vás nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení kontaktuje. Společně budete hledat nejvhodnější řešení a domluvíte se na dalším postupu.

Odpověď na anonymní podnět nebo připomínku zveřejníme do 5 pracovních dnů na informační nástěnce, kde zůstane vyvěšena po dobu 1 měsíce.

Stížnost

Postup pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník či podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněna osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb. (dále jen „stěžovatel“)

Stížnost je možné podat nejpozději do jednoho roku od události, které se týká.

Způsoby podání stížností:

- Stížnost lze podat buď s uvedením svého jména, nebo anonymně.
- **Ústní stížnost** – stěžovatel sdělí kterémukoli pracovníkovi služby, který ji zaznamená a předá vedoucí služby. Ústní stížnost lze podat osobně nebo telefonicky.
- **Písemná stížnost** – můžete napsat na libovolný papír nebo využít Formulář pro podávání podnětů, připomínek a stížností, který najdete na nástěnce u Schránky na podněty, připomínky a stížnosti, nebo na webových stránkách.

Písemná stížnost může být podána těmito způsoby:

- osobně kterémukoliv pracovníkovi služby,
- vložením do schránky stížností umístěné v přízemí v před schody na terasu,
- poštou na adresu: Azylový dům pro matky s dětmi, Budečská 1373/3, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava
- e-mailem na adresu: dmd@css-ostrava.cz,
- prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách organizace: www.css-ostrava.cz.

Stížnost týkající se pracovníka sociální služby vyřizuje vedoucí služby. Stížnost, která se vztahuje na vedoucí služby, přijímá ředitel organizace – ředitel Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Postup při řešení stížnosti:

Stížnosti jsou řešeny vedoucí služby, která obvykle jedná se všemi osobami, jichž se stížnost týká. Dbá na to, aby byla stížnost vyřešena v plném rozsahu a co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, přičemž je povinna stěžovatele o prodloužení informovat.

O výsledku stížnosti je stěžovatel vždy informován písemně. V případě anonymní stížnosti je odpověď zveřejněna nejpozději do 30 dnů na informační nástěnce Azylového domu pro matky s dětmi, a to po dobu jednoho měsíce. O podaných stížnostech a způsobech jejich vyřízení je vedena písemná evidence.

Stěžovatel má právo nahlédnout do dokumentace týkající se jeho stížnosti a pořídit si z ní kopie nebo výpisy.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížností, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má možnost obrátit se na nadřízené orgány, které prověří způsob vyřízení žádosti.

Nadřízené orgány:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 376/1
128 01 Praha 2
Telefon: +420 950 191 111
Elektronická podatelna: posta@mpsv.cz