



Centrum sociálních služeb
Ostrava, o.p.s.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – Ostrava
Nerudova 686/49, 703 00 Ostrava-Vítkovice

Stručná pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vaše zpětná vazba na naši službu je pro nás velmi důležitá. Oceníme jak Vaši pochvalu, tak Vaši připomínku, nebo přímo stížnost. A přestože pochvalu můžeme na první pohled vnímat jako zdroj radosti a stížnost jako problém, je pro nás důležité, že mají jedno společné: Pomáhají nám, abychom Vám, našim uživatelům, poskytovali službu nejlépe, jak to dokážeme. Vyřízení Vaší připomínky či stížnosti proto budeme věnovat maximální pozornost.

Vaše stížnost či připomínka se mohou týkat:

- chování a přístupu kteréhokoli pracovníka naší služby
- naší konkrétní spolupráce – způsobu, jakým Vám poskytujeme podporu
- jiné záležitosti související s naší službou (např. nastavených pravidel...)

Kdo může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, pěstoun, pečující osoba, opatrovník nebo 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 zmocněná 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, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Jak si můžete podat stížnost:

- **ústně:** Svůj podnět či stížnost můžete sdělit kterémukoli pracovníkovi SAS či vedoucí služby, a to jak osobně, tak telefonicky.
- **e-mailem:** Prostřednictvím mailu můžete poslat stížnost vedoucímu služby SAS, **Bc. Michalu Kovárovi:** mkovar@css-ostrava.cz, tel. 736 609 529
- **písemně:** Svoji písemnou stížnost můžete buď zaslat poštou na adresu kterékoli z poboček služby, nebo na pobočku osobně donést. Kontaktovat nás můžete na adresách:

Nerudova 686/49, Ostrava – Vítkovice, 703 00
Čujkovova 1718/29, Ostrava – Zábřeh, 730 00

Svůj podnět či stížnost můžete podat také anonymně:

Svoji nepodepsanou stížnost nám můžete buď poslat poštou, nebo vhodit do schránky, která se nachází u vstupních dveří každé z poboček. Schránky pravidelně, každou středu, vybíráme. Odpověď na anonymní stížnost **vyvěsíme do 30 dnů od jejího obdržení** na nástěnku u vchodových dveří pobočky, na kterou byla anonymní stížnost doručena.

Formulář pro podání písemné stížnosti/co by měla stížnost obsahovat:

Pro sepsání svojí stížnosti můžete využít jednoduchý formulář, který je ke stažení na webu služby, k dispozici je také na nástěnce u schránek na anonymní stížnosti. Stížnost však můžete napsat na jakýkoli papír. Stížnost by měla obsahovat popis skutečnosti, na kterou si stěžujete, případně i očekávané řešení.

Jako poskytovatel sociální služby máme povinnost:

- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena
- tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů
- o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele
- písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Jak budeme Vaši stížnost řešit?

Po obdržení Vaší stížnosti se jí bude zabývat **vedoucí služby**, který si k problému zjistí všechny potřebné informace a rozhodne, jakým způsobem Vaši stížnost budeme řešit. V případě, že nepodáváte stížnost anonymně, Vás vedoucí bude osobně či telefonicky informovat o dalším postupu. Vaše stížnost bude vyřízena nejpozději **do 30 dnů od doručení**. O vyřízení stížnosti vedoucí vyhotoví písemný záznam, který Vám následně předá.

Kam se můžete obrátit v případě nespokojenosti s řešením Vaší stížnosti?

Pokud nebudete se způsobem řešení svojí stížnosti spokojen/a, nebo pokud si chcete stěžovat na vedoucího služby, můžete se obrátit na ředitelku organizace, **Mgr. Hanu Schwarz**, a to buď telefonicky (**tel. 728 280 769**), nebo mailem (hschwarz@css-ostrava.cz) či poštou na adresu:

Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.:

Jahnova 12

709 00 Ostrava – Mariánské Hory

„Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.“

Pokud nejste spokojeni s tím, jak Vaši stížnost vyřídilo vedení organizace, můžete se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
MPSV ČR**

Na Poříčním právu 1/376

128 00, Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, 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.
- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.
- Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.
- Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti.
- Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo

- Prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy.
- Zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- Vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření.
- Umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy.
- Písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
- Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.
- Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.“.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
MPSV ČR**

Na Poříčním právu 1/376

128 00, Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz