

PRAVIDLA PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vážení uživatelé a rodinní příslušníci,

v každém mezilidském kontaktu může nastat situace, která není pro jednu stranu vyhovující. Zejména při péči o osoby, které si nemohou pomoci samy je potřeba zaručit možnost vyjádření jakékoli nespokojenosti a také možnosti podat stížnost.

Přijetí Vaší stížnosti je pro nás příležitost k vyjasnění situace a zlepšení celkové spokojenosti, nejen Vaší, ale i ostatních uživatelů. Pokud Vás napadne nějaký návrh na změnu nebo zlepšení naší pečovatelské služby, přijmeme jej jako **podnět** na změnu či zlepšení, podněty od našich uživatelů, rodinných příslušníků nebo jiných osob evidujeme a zabýváme se jimi.

S podnětem nebo stížností se můžete obracet na vedoucí sociální pracovníci Lucii Niklovou, DiS., lniklova@css-ostrava.cz, tel. 739 424 175.

Kdo může podat stížnost:

Stížnost můžete podat Vy, Vaše příbuzná nebo blízká osoba nebo kdokoli z veřejnosti, kdo k tomu má důvod. K vyřizování stížnosti můžete zmocnit jinou osobu, pokud s tím tato osoba souhlasí a zmocnění přijme.

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

- **Písemně – na náš formulář**, který je ke stažení na internetových stránkách nebo jej dostanete od vedoucí sociální pracovníce nebo pečovatelky.
- **Písemně – volnou formou** napsané na jakémkoli papíru.
- **Ústně** – osobně nebo telefonicky sdělte pečovatelce nebo vedoucí sociální pracovníci, že chcete podat stížnost a ta je povinna ji od Vás přijmout a zaznamenat.
- **E-mailem** – popište svou stížnost do emailu a pošlete ji vedoucí sociální pracovníci – lniklova@css-ostrava.cz nebo pecovatelka@css-ostrava.cz.
- **Poštou** – popsanou stížnost na jakémkoli papíru můžete poslat poštou na adresu naší kanceláře v Klimkovicích: Lidická 217, 742 83 Klimkovice nebo na sídlo organizace Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Strmá 12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory.
- **Anonymně** – pošlete stížnost poštou, vhodíte do schránky na budově naší kanceláře v Klimkovicích, přes kontaktní formulář na internetových stránkách www.css-ostrava.cz.

Kdo bude stížnost vyřizovat:

Stížností na poskytování služby nebo na jednání konkrétní pečovatelky se zabývá vedoucí sociální pracovnice.

Stížností na vedoucí sociální pracovníci se zabývá ředitelka naší organizace, **Mgr. Hana Schwarz**, nebo jí pověřená osoba.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 kalendářních dní, stížnosti ale vyřizujeme ihned bez zbytečného odkladu. Pouze v případě velmi složitého nebo náročného prošetřování stížnosti je možné lhůtu prodloužit o dalších 30 kalendářních dní.

Způsob vyřízení stížnosti:

O obsahu stížnosti si zjistíme co nejvíce dostupných informací nejlépe od více osob nebo z více zdrojů. Jednáme jak s Vámi, tak s dalšími zúčastněnými osobami a zjišťujeme jejich stanovisko. O výsledku zjištění sepíšeme záznam, se kterým Vás písemně seznámíme, pokud se nedohodneme na jiném způsobu vyřízení stížnosti (např. ústní vyrozumění za přítomnosti blízké osoby u osob nevidomých).

Odvolání proti vyřízení stížnosti:

Proti vyřízení stížnosti se můžete odvolat, odvoláním se zabývá ředitelka organizace **Mgr. Hana Schwarz** (hschwarz@css-ostrava.cz, tel. 728 280 769) nebo jí pověřená osoba.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti můžete podat na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním Právu 1/376, 128 01 Praha 2, nebo je můžete kontaktovat v případě, že stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Stížnost můžete podat také zakladateli Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s., kterým je **Ing. Jiří Drastík**, jdrastik@css-ostrava.cz, tel. 604 212 287.

Další instituce sledující dodržování základních lidských práv a svobod, na které se můžete obracet:

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, info@helcom.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, infolinka 542 542 888