



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 vedoucímu 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. Hana 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
- zakladatele organizace, **Ing. Jiří Drastík**, a to buď telefonicky (tel. 604 212 287), nebo mailem (jdrastik@css-ostrava.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv ([Veřejný ochránce práv | Ombudsman](#))

„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