



PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ **PRO UŽIVATELE SLUŽBY**

DEFINICE PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI:

Podnět – zpravidla obsahuje žádost nebo věcný návrh na zlepšení poskytované sociální služby.

Připomínka – dílčí nespokojenost, která neobsahuje informace o porušení práv uživatelů a zaměstnanců.

Stížnost – vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytované služby, která vyžaduje složitější řešení.

Vedoucí služby podpora samostatného bydlení hodnotí obsah podnětu, připomínky nebo stížnosti.

PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY:

KDO MŮŽE UPLATNIT SVŮJ PODNĚT NEBO PŘIPOMÍNKU?

Každý uživatel nebo osoby blízké uživateli či osoba, které dal uživatel důvěru, se může vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytované služby podnětem nebo připomínkou a to:

- ✓ **ústně** jakémukoliv sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách a to v nácvikovém bytě, v domácnosti nebo jinde v terénu, vedoucímu služby nebo řediteli organizace
- ✓ **písemně do Knihy podnětů, připomínek, stížností** v sídle organizace (Ukrajinská 1533/13, Ostrava-Poruba)
- ✓ **Schránky důvěry i poštovní schránky organizace**

KDY, JAK A KÝM BUDOU MÉ PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY VYŘÍZENY?

Vaše podněty a připomínky budou vyřizovány vedoucím sociální služby, která Vám výsledek sdělí osobně nebo Vám jej zašle písemně na Vaší adresu. Odpověď na anonymní podnět nebo připomínku bude vyvěšena na nástěnce v sídle organizace, kde bude zveřejněna jeden měsíc.

STÍŽNOSTI:

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT?

- ✓ **Uživatel služby**
- ✓ **Osoba blízká uživateli**
- ✓ **Osoba jednající v zájmu uživatele, (osoba, které dal uživatel důvěru, rodinný příslušník, blízká osoba, opatrovník)**

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

- ✓ **písemně** (dopis/email)
- ✓ **osobně, telefonicky**
- ✓ **anonymně** (Kniha podnětů, připomínek, stížností nebo Schránka podnětů, připomínek, stížností nebo schránka na poštu před sídlem organizace)

NA CO A NA KOHO SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

Stěžovat si můžete vždy, když se vám něco nelíbí a týká se to:

- ✓ kvality, průběhu a podmínek poskytované služby
- ✓ jednání pracovníka služby.

KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

Stěžovat si můžete **kterémukoliv** sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách MENS SANA z.ú., vedoucímu služby, řediteli organizace.

KDE SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

- ✓ Stěžovat si můžete pracovníkovi při setkání ve Vaší domácnosti, v nácvikovém bytě nebo kdekoli jinde v terénu, také v sídle organizace (Centrum psychosociální pomoci Ukrajinská 1533/13, Ostrava – Poruba)
- ✓ do Knihy podnětů, připomínek, stížností nebo do Schránky podnětů, připomínek, stížností pro případ, že byste chtěli stížnost podat anonymně.
- ✓ Schránka podnětů, připomínek, stížností je umístěna na chodbě v sídle organizace, v 2. patře budovy před vnitřním vchodem do zařízení.
- ✓ Kniha podnětů, připomínek, stížností je dostupná na chodbě v sídle organizace.
- ✓ Schránka na poštu je umístěna před sídlem organizace Ukrajinská 1533/13, Ostrava-Poruba
- ✓ Knihu Podněty, připomínky, stížnosti a Schránku podnětů, připomínek, stížností kontroluje a vybírá vedoucí služby za přítomnosti pracovníka určeného vedoucím služby. V případě nepřítomnosti vedoucího služby je vedoucí služby zastupitelný zástupcem služby nebo pověřeným pracovníkem, který předá podněty, připomínky a stížnosti vedoucí služby.
- ✓ Schránka podnětů, připomínek, stížností je vybírána a Kniha podnětů a připomínek kontrolována vždy v pondělí před organizační poradou a na pracovišti Skautská v úterý před poradou sociální rehabilitace.
- ✓ Schránka na poštu před sídlem organizace je vybírána pracovníkem služby každý pracovní den. Pracovník služby předává případné podněty, připomínky, stížnosti z poštovní schránky vedoucí služby ihned po vybrání schránky. V případě nepřítomnosti vedoucí služby, přebírá podněty, připomínky, stížnosti zástupce vedoucí služby.
- ✓

KDO VYŘIZUJE STÍŽNOST A JAKÝM ZPŮSOBEM

- ✓ kvalita, průběh a podmínky poskytované služby – stížnost vyřizuje vedoucí služby
- ✓ jednání klíčového nebo kontaktního pracovníka – stížnost vyřizuje vedoucí služby
- ✓ jednání vedoucího služby – stížnost vyřizuje ředitel organizace
- ✓ jednání ředitele organizace - stížnost vyřizuje Rada sdružení

Sociální služba podpora samostatného bydlení

KDY SE DOZVÍTE O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

Stížnost je řešena po jejím přijetí a nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti budete informován/a o závěrech a výstupech z řešení stížností

JAKOU FORMOU BUDETE INFORMOVÁNI O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

- ✓ O výsledku řešení vaší stížnosti budete vždy informováni **písemně**, pokud je to možné i s ústním vysvětlením.
- ✓ V případě **anonymní stížnosti** budete informován/a o vyřešení vaší stížnosti na nástěnce v sídle organizace. Vyrozumění o vyřešení stížnosti bude ponecháno na nástěnce 1 měsíc.
- ✓ Přejete-li si, aby řešení vaší stížnosti nebylo vyvěšeno na nástěnce, uveďte do své stížnosti, že nepožadujete zprávu o vyřešení stížnosti.

KAM SE MŮŽETE OBRÁTIT, KDYŽ NEJSTE SPOKOJEN/Á S VÝDLEKEM ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:

- a) nadřízený orgán, kterým je:**
- ✓ **Magistrát města Ostrava, odbor sociálních věcí a zdravotnictví:** vedoucí odboru – Mgr. Jaroslava Rovňáková, 30. dubna 3130/2d, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, tel.: 44605,44714, 599 445 604, 599 445 605
 - ✓ **Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí:** vedoucí odboru – Mgr. Daniel Rychlík, 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, tel.: 595 622 150,
e-mail: daniel.rychlik@kr-moravskoslezsky.cz
- b) Můžete se obrátit na nezávislý orgán, kterým je: nebo**
- ✓ **veřejný ochránce práv:** Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
 - ✓ **Český helsinský výbor** (organizace zabývající se sledováním zákonodárné činnosti týkající se lidských a občanských práv. Nabídka bezplatného poradenství) Štefánikova 216/21, 150 00, Praha – Smíchov, tel. +420 257 221 142, email: sekr@helcom.cz
- c) S vyřízením stížnosti se můžete také obrátit také na nezávislou organizaci, kterou je:**
- ✓ **Občanská poradna Ostrava**, 28. Října 86, 702 00 Ostrava, tel.: + 420 596 611 237, email.: obcan.ov@slezskadiakonie.cz



MENS SANA, z.ú. Ukrajinská 1533/13, 708 00 Ostrava-Poruba, tel: 596 918 104

Sociální služba podpora samostatného bydlení
MĚL/MĚLA BYCH SE OBÁVAT PODAT STÍŽNOST?

Podáním stížnosti vám nevzniknou žádné nepříjemnosti.

Stížnosti jsou pracovníky vnímány jako podnět

pro zvyšování kvality

sociální služby.