



## STRUČNÁ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

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 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 je v rozporu s dohodnutými pravidly a vadí Vám
- způsobu naší spolupráce a toho, jak vám poskytujeme podporu

Pro sdělení podnětu, připomínky nebo stížnosti si můžete, pokud chcete, zvolit svého **zástupce** (příbuzného, kamaráda, pracovníka jiné organizace atd.), který bude vše vyřizovat místo Vás a Vy u toho nemusíte být přítomen. Jestli se rozhodnete zvolit si zástupce, může Vás zastupovat až poté, co:

1. osobně řeknete vedoucí, že Vás Vámi vybraná osoba bude zastupovat nebo
2. napíšete Vašemu zástupci „plnou moc“, do které uvedete jméno osoby, která Vás bude zastupovat. Plnou moc vlastnoručně podepíšete. Nemusíte ji úředně ověřovat.

### **Jak si můžete stěžovat a jak budeme Vaši stížnost řešit**

**Ústní stížnost** - můžete říct kterémukoliv pracovníkovi našeho zařízení, sociální pracovníci Bc. Haně Gavlasové nebo vedoucí zařízení Bc. Barboře Rakošánové, DiS., kteří společně s Vámi o stížnosti napíšou záznam.

**Písemná stížnost** - můžete napsat na jakýkoliv papír nebo můžete využít „Formulář pro podávání podnětů připomínek a stížností“, který najdete u Schránky na podněty, připomínky a stížnosti (dále tuto schránku budeme v textu označovat jako „schránka“) nebo u pracovníků v sociálních službách nebo u sociální pracovnice. Do stížnosti, prosím, napište, na co si stěžujete a můžete také uvést, co byste očekávala od jejího řešení (není nutné).

Napsanou stížnost můžete předat kterémukoli pracovníkovi zařízení nebo ji můžete hodit do schránky, která je umístěna v přízemí u nástěnky v průchodu na terasu.

Stížnost můžete poslat také e-mailem na adresu: [dmd@css-ostrava.cz](mailto:dmd@css-ostrava.cz)

**Anonymní stížnost (nemusíte uvádět své jméno, nemusíte se podepisovat)** - pro napsání stížnosti můžete využít postup uvedený pro „písemnou stížnost“.

### **Informace ke stížnostem na zaměstnance zařízení**

Stížnost na jednání zaměstnanců sdělte, prosím, vedoucí zařízení Bc. Barboře Rakošánové, DiS. Pokud si chcete stěžovat na jednání vedoucího zařízení, svou stížnost sdělte přímo řediteli Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s. (adresa je napsána pod textem jako první).

### **Jak budeme Vaši stížnost řešit**

Stížnosti řeší vedoucí zařízení, případně sociální pracovnice, kteří většinou hovoří se všemi, kterých se stížnost týká. Vedoucí zařízení dbá na to, aby byla stížnost vyřízena v celém rozsahu, co nejdříve – nejpozději do 30 dnů. Společně s vedoucího zařízení pak proberete vyřízení stížnosti a dohodnete návrhy řešení. O vyřízení stížnosti vedoucího zařízení napíše záznam a Vy jeden originál záznamu obdržíte.

Odpověď na anonymní stížnost vyvěsíme nejpozději do 30 dnů na informační nástěnku na dobu 1 měsíce.

### **Jak nám můžete svůj podnět nebo připomínku sdělit a jak ji budeme řešit**

#### **Ústní sdělení:**

Podnět nebo připomínku můžete říct kterémukoli pracovníkovi (vedoucí zařízení, sociální pracovníce, pracovník v sociálních službách) nebo na Domovní schůzce uživatelů a pracovníků.

Pracovník se pokusí na Váš podnět nebo připomínku odpovědět hned a společně s Vámi dohodne návrhy řešení. Pokud pracovník nemůže na Váš podnět nebo připomínku odpovědět hned, odpoví Vám a dohodne návrhy řešení nejpozději do 2 pracovních dnů.

#### **Písemné sdělení:**

Podnět nebo připomínku můžete napsat na jakýkoli papír nebo můžete využít „Formulář pro podávání podnětů, připomínek a stížností“, který najdete u Schránky nebo si ho můžete také vyzvednout v kancelářích u pracovníků. Svůj podnět nebo připomínku můžete napsat také e-mailem na adresu: [dmd@css-ostrava.cz](mailto:dmd@css-ostrava.cz)

Napsaný podnět nebo připomínku můžete předat kterémukoliv pracovníkovi nebo ji hodit do schránky, která je umístěna v přízemí u nástěnky v průchodu na terasu. Pracovník, který se Vaším podnětem nebo připomínkou bude zabývat, za Vámi nejpozději do 2 pracovních dnů od obdržení Vašeho podnětu nebo připomínky zajde a společně se pokusíte podnět nebo připomínku vyřešit a dohodnout návrhy řešení.

#### **Anonymní sdělení (nemusíte napsat své jméno, nemusíte se podepisovat):**

Podnět nebo připomínku nám můžete sdělit písemně vhozením do schránky. Odpověď na anonymní podnět nebo připomínku vyvěsíme do 2 pracovních dnů od obdržení na informační nástěnku v přízemí na dobu 1 měsíce.

Pokud nebudete spokojen/a (Vy nebo Váš zástupce) se způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete podat odvolání řediteli organizace:

**Ing. Jiří Drastík**

e-mail: [jdrastik@css-ostrava.cz](mailto:jdrastik@css-ostrava.cz)

tel. 604 212 287

nebo na adresu organizace: Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

V případě nespokojenosti s vyřízením odvolání můžete stížnost postoupit k nezávislým institucím:

**Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

Odbor sociálních věcí

28. října 117

702 00 Ostrava

e-mail: [posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz)

tel: 599 622 150

**Veřejný ochránce práv- ombudsman**

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

tel: 542 542 888

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

tel 257 221 141