



Postup pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- osoba, která službu využívá nebo v minulosti využívala,
- její zákonný zástupce, opatrovník či podpůrce,
- blízká osoba, pokud klient sám nemůže stížnost podat kvůli zdravotnímu stavu nebo úmrtí,
- zmocněnec na základě pověření klienta,
- člen domácnosti klienta, pokud má podle občanského zákoníku právo jej zastupovat,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.
(dále jen „stěžovatel“)

Stížnost je možné podat nejpozději do jednoho roku od události, které se týká.

Možnosti podání stížnosti:

- Stížnost lze podat buď s uvedením svého jména, nebo anonymně.
- **Ústní stížnost** – stěžovatel sdělí kterémukoli pracovníkovi služby, který ji zaznamená a předá vedoucímu. Ústní stížnost lze podat osobně nebo telefonicky.
- **Písemná stížnost** – lze ji sepsat na libovolný papír nebo využít formulář pro podání stížnosti, který je k dispozici na nástěnce v přízemí azylového domu nebo na webových stránkách.
- Písemná stížnost může být podána následujícími způsoby:
 - osobně libovolnému pracovníkovi služby,
 - vložením do schránky stížností umístěné u vstupu do budovy,
 - poštou na adresu: Azylový dům pro muže, Palackého 993/61, Ostrava 702 00,
 - e-mailem na adresu: adm@css-ostrava.cz,
 - prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách organizace: www.css-ostrava.cz

Postup při řešení stížnosti:

Stížnosti jsou vždy vyřizovány vedoucím služby, který se setká se všemi osobami, kterých se stížnost týká. Vedoucí zajišťuje, aby byla stížnost vyřešena v celém rozsahu a v co nejkratším termínu, nejpozději však do 30 dnů.

O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel informován vždy písemně. Odpověď na anonymní stížnost je zveřejněna na informační nástěnce v Azylovém domě pro muže po dobu jednoho měsíce.

Stěžovatel má právo nahlédnout do dokumentace týkající se jeho stížnosti a pořídit si z ní kopie nebo výpisy.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má možnost obrátit se na nadřízené orgány, které prověří způsob vyřízení žádosti.

Nadřízené orgány:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2
telefon: +420 950 191 111
elektronická podatelna: posta@mpsv.cz