



JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT, DÁVAT RŮZNÉ PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY



1. **Máte právo si stěžovat** na způsob poskytování naší služby, přístup pracovníka k Vám, žádat prošetření nebo nápravu věcí, ke kterým máte výhrady nebo se domníváte, že byla porušena Vaše práva.
2. S právem na stížnost Vás musí pracovníci seznámit při první schůzce s Vámi. Toto právo je součástí souhrnných informací o službě.
3. Nejsme neomylní, vaše náměty, připomínky a stížnosti, jsou pro nás příležitostí ke zlepšení našich služeb.

4. Jak postupovat při podání stížností? Stížnost můžete podat:



- ✚ **ústně** (stížnost sdělíte pracovníku ústně, ten je povinen provést písemný záznam do evidence stížností, popř. i přímo do Vaší karty)
 - ✚ **písemně** (vyžádejte si formulář, nebo stížnost napište sami, vhodte ji do schránky, která je umístěna v dolních prostorách budovy, kde je umístěna kancelář služby (Antonínovo náměstí 92, Místek) s označením Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.. Také jí můžete odevzdat pracovníku, poslat poštou na naši adresu nebo emailem na adresu: dpcfm@css-ostrava.cz)
 - ✚ **telefonicky**: 774 774 638, 774 789 830 (sociální pracovník)
 - ✚ **Stížnost můžete podat anonymně** (např. vhozením do schránky)
5. Stížnost můžete podat Vy i někdo jiný z rodiny, jiná osoba, kterou si sami vyberete.
 6. Každá stížnost bude vyřízena nejpozději **do 28 dnů** po předání stížnosti. Pokud stížnost podáte anonymně/nepodepíšete se, nebudete chtít, aby se vědělo, že podáváte stížnost Vy, bude odpověď vyvěšena na nástěnce v kanceláři služby.
 7. Stížnosti vyřizuje písemně Bc. Eva Matulová, vedoucí sociální pracovník, tel. 774 774 638.
 8. Za výběr schránky je zodpovědný pověřený sociální pracovník, který jí pravidelně kontroluje a vybírá každý čtvrtek v 8:00 hodin.





9. Pokud budete nespokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se znovu obrátit na Bc. Evu Matulovou. Pokud ani tak nebudete spokojeni, můžete se obrátit na ředitele organizace Mgr. Hanu Schwarz nebo na nezávislý orgán, kontakty naleznete na konci tohoto dokumentu.
10. O každé stížnosti se dělá záznam a ukládá se do složky evidence stížností
11. Všichni pracovníci zachovávají mlčenlivost o osobách i věcech, kterých se stížnost týká.

Seznam osob a nezávislých orgánů pro vyřízení stížností

Nadřízené orgány

Mgr. Hana Schwarz, ředitel, statutární zástupce

Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

Tel.728 280 769

Kontrolní orgány

Moravskoslezský kraj - Krajský úřad, Odbor sociálních služeb

28. října 117 , 702 18 Ostrava,

Tel.: 595 622 222

Nezávislé orgány

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888

