



## Jak podávat připomínky, podněty a stížnosti

Vážená / Vážený,

během našich společných setkání, (když jste byl zájemcem o službu v Domě na půl cesty nebo když jsme společně uzavírali smlouvu o poskytnutí sociální služby), jsme spolu mluvili o tom, že máte právo sdělit nám:

- své návrhy na zlepšení = **PODNĚT**
- svou drobnou nespokojenost, o které si myslíte, že je užitečné, abychom o ní věděli = **PŘIPOMÍNKA**
- svou nespokojenost, nesouhlas, nelibost, kteou potřebujete nějak řešit = **STÍŽNOST**

**Stížnost můžete podat ve lhůtě do jednoho roku od dané události.**

Podnět, připomínka nebo stížnost se mohou týkat:

- chování a přístupu jakéhokoli pracovníka v Domě na půl cesty k uživatelům služby
- dohodnutých pravidel
- nevhodného chování ostatních uživatelů Domu na půl cesty, které je v rozporu s dohodnutými pravidly
- způsobu naší spolupráce a toho, jak vám poskytujeme podporu

**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“)

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

Ústní sdělení:

Podnět nebo připomínku můžete říct kterémukoli pracovníkovi nebo na skupinovém setkání uživatelů s pracovníky.

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, dohodne s týmem návrhy řešení a vyzoomí Vás nejpozději do sedmi 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 na podněty, připomínky a stížnosti (dále tuto schránku budeme v textu označovat jako „schránka“), nebo si ho můžete také vyzvednout v kanceláři pracovníků. Svůj podnět, nebo připomínku můžete napsat také e-mailem na adresu: [dpc@css-ostrava.cz](mailto:dpc@css-ostrava.cz).

Schránka je umístěna ve společenské místnosti ve 4. patře.

Napsaný podnět, nebo připomínku můžete předat kterémukoliv pracovníkovi, nebo ji hodit do schránky.

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



**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**

**Dům na půl cesty**

**Bozděchova 1792/10, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava**

**Telefon: 595 054 005, [www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)**

Podnět nebo připomínku nám můžete sdělit písemně vhozením do schránky. Odpověď na anonymní podnět nebo připomínku vyvěsíme na nástěnku u kanceláří pracovníků.

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

#### Ústní stížnost

Stížnost můžete říct vedoucímu nebo pracovníkům, kteří Vás požádají o její sepsání a pokud budete chtít, také Vám s tím pomohou

#### Písemná stížnost

Stížnost můžete napsat na jakýkoliv papír, nebo můžete využít formulář pro podávání podnětů připomínek a stížností, který si vyzvednete u schránky nebo u pracovníků. Do stížnosti, prosím, napište, na co si stěžujete a můžete také uvést, Vaše očekávání a možnosti řešení (není podmínkou).

Napsanou stížnost můžete předat kterémukoli pracovníkovi, hodit do schránky, nebo poslat e-mailem na adresu: [dpc@css-ostrava.cz](mailto:dpc@css-ostrava.cz).

#### Anonymní stížnost (nemusíte uvádět své jméno, nemusíte se podepisovat)

Pro napsání stížnosti můžete využít postup uvedený pro „písemnou stížnost“. Stížnost pak můžete hodit do schránky. Způsob řešení této stížnosti vyvěsíme na informační nástěnku u kanceláří pracovníků ve 4. patře na dobu 1 měsíce.

#### *Informace ke stížnostem na pracovníky Domu na půl cesty*

Stížnost na jednání pracovníků sdělte, prosím, vedoucímu. Pokud si chcete stěžovat na jednání vedoucího, 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, který většinou hovoří se všemi, kterých se stížnost týká. Vedoucí dbá na to, aby byla stížnost vyřízena v celém rozsahu, co nejdříve – nejpozději však do 30 dnů od jejího podání. Společně s vedoucím pak proberete vyřízení stížnosti a dohodnete návrhy řešení. O vyřízení stížnosti vedoucí napíše záznam a Vy jeden originál záznamu obdržíte.

V odůvodněných případech může být lhůta na vyřízení všech stížností prodloužena o dalších 30 dní. V odůvodněných případech může být lhůta na vyřízení všech stížností prodloužena o dalších 30 dní. V případě prodloužení lhůty Vás o tom budeme písemně informovat.

**Když nebudete spokojen/a (Vy nebo Váš zástupce) se způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete se pro ověření našeho postupu při vyřizování stížnosti obrátit na:**

#### **Ředitele naší organizace:**

Centrum sociálních služeb Ostrava, o. p. s.

Ředitelka Mgr. Hana Schwarz

Jahnova 12, Ostrava - Mariánské Hory 709 00

Tel.: 595 054 001

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

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Sekretariát odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

Na Poříčním právu 1/376

Praha 2 128 01

Tel.: 950 192 396, 950 192 287

e-mail: [postampsv.cz](mailto:postampsv.cz)