



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 = **PŘIPOMÍNKU**
- svou nespokojenost, nesouhlas, nelibost, kterou potřebujete nějak řešit = **STÍŽNOST**

Podnět, připomínka nebo stížnost se mohou týkat:

- chování a přístupu jakéhokoli pracovníka v Domě na půl cesty
- dohodnutých pravidel
- nevhodného chování ostatních obyvatel Domu na půl cesty, 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 vedoucímu nebo sociálním pracovníkům, 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 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, 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 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.

Schránka je umístěna ve společenské místnosti ve 4. patře.

Napsaný podnět nebo připomínku můžete předat kterémukoliv pracovníkovi nebo ji hodit do schránky. 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 nástěnkou ve společenské místnosti.



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

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, pomohou Vám v tom.

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, co byste očekával(a) od jejího řešení (není nutné). Napsanou stížnost můžete předat kterémukoli pracovníkovi nebo ji můžete hodit do schránky. Stížnost můžete poslat také e-mailem na adresu: 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 nebo poslat poštou na adresu: Dům na půl cesty, Bozděchová 1792/10, Ostrava – Moravská Ostrava 702 000

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 (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 do 28 dnů. Společně s vedoucí pak proberete vyřízení stížnosti a dohodnete návrhy řešení. O vyřízení stížnosti vedoucí napíše záznam a Vy jeden originál záznamu obdržíte.

Odpověď na anonymní stížnost vyvěsíme nejpozději do 28 dnů na informační nástěnku ve společenské místnosti ve 4. patře na dobu 1 měsíce.

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

nadřízené orgány

Centrum sociálních služeb Ostrava,
o.p.s.
Ředitel Ing. Jiří Drastík
Jahnova 12, Ostrava - Mariánské Hory,
709 00
tel: 595 054 001
e-mail: css@css-ostrava.cz

Veřejný ochránce práv - ombudsman
Údolní 39, Brno, 602 00
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
Veřejný ochránce práv - ombudsman
Údolní 39, Brno, 602 00

Český helsinský výbor
Štefánikova 21, Praha 5, 150 00
tel.: 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz



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