



## **Obecná ustanovení**

MENS SANA o.s. má stanovena pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek a stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby pro uživatele služby. Tato **Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností** jsou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby sociální rehabilitace MENS SANA o.s., visí na nástěnkách na obou pracovištích (Ukrajinská 1533/13, Ostrava-Poruba a Skautská 1045, Ostrava – Poruba), na webových stránkách MENS SANA o.s. a uživatelé jsou s nimi seznamováni při podepisování Smlouvy o poskytování sociální služby sociální rehabilitace.

## **DEFINICE PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI**

**Podnět** – zpravidla obsahuje žádost nebo věcný návrh na zlepšení poskytované sociální služby.

**Připomínka** – dílčí nespokojenost, která neobsahuje informace o porušení práv uživatelů a zaměstnanců.

**Stížnost** – vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytované služby, která vyžaduje složitější řešení.

Vedoucí služby sociální rehabilitace hodnotí obsah podnětu, připomínky nebo stížnosti.

## **PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY:**

### **Vyřizování podnětů a připomínek**

Každý uživatel, jeho rodinný příslušník či osoba blízká uživatele se může vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytované služby podnětem nebo připomínkou a to:

- **ústně** jakémukoliv sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách, vedoucímu služby nebo řediteli organizace
- **písemně do Knihy podnětů, připomínek, stížností** na obou pracovištích (Ukrajinská 1533/13, Skautská 1045 Ostrava-Poruba, 708 00)

Podněty a připomínky jsou pracovníky služby projednány na nejbližším setkání uživatelů služeb a pracovníků MENS SANA o.s., které probíhají pravidelně na pracovišti Skautská 1045, Ostrava-Poruba. Termíny setkání jsou dostupné v Programu MENS SANA o.s. na nástěnkách obou pracovišť a také na webu [www.menssana.cz](http://www.menssana.cz)

Podněty a připomínky jsou vyřizovány vedoucím sociální služby osobně nebo písemně. Odpověď na anonymní podnět nebo připomínku vyvěsí vedoucí služby na nástěnku na pracovišti, kde byl podnět nebo připomínka zaevidována (Ukrajinská 1533/13, Skautská 1045 Ostrava- Poruba) Odpověď zde bude ponechána 1 měsíc.

Písemný nebo emailový podnět či připomínku zaeviduje vedoucí služby do **Formuláře pro přijetí a řešení podnětu a připomínky** a založí společně s odpovědí do šanonu Podněty, připomínky, stížnosti v kanceláři ředitele organizace na ul. Ukrajinská 1533/13, Ostrava- Poruba.

## **STÍŽNOSTI:**

### **1) Vyřizování stížností:**

Stížnosti mohou podávat:

#### **1. Uživatel služby**

#### **2. Osoby jednající v zájmu uživatele (rodinný příslušník, blízká osoba, kamarádka)**

#### **3. Veřejnost nebo jiné osoby**

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby může podat také pracovník zařízení za uživatele služby. Podáním stížnosti nevzniknou uživateli žádné nepřijemnosti.

Každý uživatel nebo osoby jednající v zájmu uživatele či veřejnost nebo jiné osoby, mohou podat stížnost na poskytovanou službu **kterémukoliv sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v sociálních službách, vedoucímu služby nebo řediteli organizace** v uvedené formě:

- **písemně** (dopis/email)
- **ústně a telefonicky**
- **anonymně** (Kniha podnětů, připomínek nebo Schránka podnětů, připomínek, stížností)

Vedoucí služby je povinen stížnost zaevidovat do **Formuláře pro přijetí a řešení stížnosti** a založit do šanonu, který se nachází v kanceláři ředitele organizace společně s vyřešením stížnosti.

Primárně jedná vedoucí služby vždy s uživatelem nebo osobami jednajícími v zájmu uživatele či s veřejností nebo jinými osobami, po té s pracovníkem, na kterého byla stížnost podána. Podle závažnosti stížnosti může vedoucí služby sjednat společnou schůzku s uživatelem, který stížnost podal a pracovníkem, na kterého byla stížnost podána. Vedoucí služby projedná s účastníky návrh na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou.

Své stížnosti mohou uživatelé podat na obou pracovištích **písemně nebo anonymně** do **Schránky podnětů, připomínek, stížností** nebo zapsat do **Knihy podnětů, připomínek, stížností**, která je dostupná na viditelném místě ve dvou místech

poskytování služby - na chodbě Centra psychosociální pomoci Ukrajinská 1533/13 Ostrava- Poruba.

Na pracovišti Skautská 1045 Ostrava-Poruba je Kniha podnětů, připomínek, stížností umístěna v místnosti kreativní dílny. Schránka podnětů, připomínek, stížností je umístěna na bezpečném místě zajišťující anonymitu na obou pracovištích. V Centru psychosociální pomoci je schránka umístěná před vstupem do organizace v 2. patře budovy. Na pracovišti Skautská 1045 je schránka důvěry umístěna před dveřmi Kreativní dílny.

Knihu a Schránku podnětů, připomínek, stížností kontroluje a vybírá vedoucí služby za přítomnosti pracovníka určeného vedoucím služby. V případě nepřítomnosti vedoucího služby je vedoucí služby zastupitelný zástupcem služby nebo pověřeným pracovníkem. Schránka podnětů, připomínek, stížností je vybírána a Kniha podnětů a připomínek kontrolována vždy v pondělí před organizační poradou a na pracovišti Skautská v úterý před poradou sociální rehabilitace.

V případě **anonymních stížností** bude osoba podávající stížnost informována o vyřešení stížnosti na nástěnce pracoviště, kde byla stížnost přijata (Ukrajinská 1533/13, Skautská 1045 Ostrava- Poruba) prostřednictvím **Vyjádření k řešení anonymní stížnosti**. Toto vyjádření bude ponecháno na nástěnce 1 měsíc. Pokud si anonymní stěžovatel nepřeje, aby vyřešení jeho stížnosti bylo uvedeno na nástěnce, může toto zaznamenat do své anonymní stížnosti.

Stížnost je projednána na nejbližší poradě služby. Stížnosti jsou řešeny bezodkladně vedoucím služby. Nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti bude uživatel informován **písemně** vedoucím služby, který stížnost sepsal o řešení a vyřešení uplatněné stížnosti. V případě zaznamenání **písemných stížnosti** v knize Podněty, připomínky, stížnosti je vedoucí služby povinen tuto písemnou stížnost ofotit a založit do šanonu Podněty, stížnosti, který se nachází v kanceláři ředitele organizace. Pracovník založí do šanonu také vyřešení stížnosti zapsané do **Formuláře pro přijetí a řešení stížnosti**.

## **2) Způsoby řešení stížností**

**Řešení stížnosti na kvalitu, průběh a podmínky poskytované služby – stížnost vyřizuje vedoucí služby – viz. bod č. 1**

### **Řešení stížností proti klíčovému nebo kontaktnímu pracovníkovi:**

Stížnosti na klíčového nebo kontaktního pracovníka vyřizuje vedoucí služby. Prvotně řeší vedoucí služby stížnost vždy s uživatelem nebo osobami jednajícími v zájmu uživatele či s veřejností nebo jinými osobami, které podávají stížnost na kvalitu nebo průběh poskytování služby. Po té projedná vedoucí služby stížnost s pracovníkem, na kterého byla stížnost podána.

Podle závažnosti stížnosti může vedoucí služby sjednat společnou schůzku s uživatelem, který stížnost podal a pracovníkem, na kterého byla stížnost podána. Vedoucí služby projedná s účastníky návrh na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.

### **Řešení stížností proti vedoucímu služby:**

Stížnosti na vedoucího služby vyřizuje ředitel organizace. Prvotně řeší ředitel stížnost vždy s uživatelem nebo osobami jednajícími v zájmu uživatele či s veřejností nebo jinými osobami, které podávají stížnost na kvalitu nebo průběh poskytování služby. Po té projedná ředitel stížnost s vedoucím služby, na kterého byla stížnost podána. Ředitel projedná s účastníky návrhy na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou.

Podle závažnosti stížnosti může ředitel sjednat společnou schůzku s uživatelem, který stížnost podal a vedoucím služby, na kterého byla stížnost podána. Ředitel projedná s účastníky návrh na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.

### **Řešení stížností proti řediteli organizace:**

Stížnosti na ředitele organizace vyřizuje Rada sdružení, která projedná s účastníky návrhy na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.

Pokud je ředitel organizace současně statutární zástupce a tedy Předseda Rady sdružení a uživatel na něj uplatňuje stížnost, je třeba aby Rada sdružení, která je pověřena vyřizováním stížnosti, jednala v tomto případě v takovém složení, aby ředitel neřešil stížnost sám na sebe.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na:

**a)** nadřízený orgán, kterým je:

- **Magistrát města Ostrava, odbor sociálních věcí a zdravotnictví:** vedoucí odboru – Mgr. Jaroslava Rovňáková, tel.: 44605,44714, 599 445 604, 599 445 605



- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí:** vedoucí odboru - Daniel Rychlik, Mgr., tel.: 595 622 150, e-mail: [daniel.rychlik@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:daniel.rychlik@kr-moravskoslezsky.cz)

Nebo se může stěžovatel obrátit na:

**b)** nezávislý orgán, kterým je:

- **veřejný ochránce práv:** JUDr. Varvařovský, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- **Český helsinský výbor** (organizace zabývající se sledováním zákonodárné činnosti týkající se lidských a občanských práv. Nabídka bezplatného poradenství) Štefánikova 216/21, 150 00, Praha – Smíchov, tel. +420 257 221 142, email: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

Nebo se může stěžovatel obrátit na:

**c)** nezávislou organizaci, kterou je:

- **Občanská poradna Ostrava**, 28. Října 86, 702 00 Ostrava, tel.: +420 596 611 237, email.: [obcan.ov@slezskadiakonie.cz](mailto:obcan.ov@slezskadiakonie.cz)