

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ

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:

KDO MŮŽE UPLATNIT SVŮJ PODNĚT NEBO PŘIPOMÍNKU?

Každý uživatel nebo osoby blízké uživateli či osoba, které dal uživatel důvěru, 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)

KDY, JAK A KÝM BUDOU MÉ PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY VYŘÍZENY?

Vaše podněty a připomínky budou 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

STÍŽNOSTI:

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT?

1. **Uživatel služby**
2. **Osoby jednající v zájmu uživatele (rodinný příslušník, blízká osoba, kamarádka)**
3. **Veřejnost nebo jiné osoby**

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

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

NA CO A NA KOHO SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

Stěžovat si můžete vždy, když se vám něco nelíbí a týká se to:

- ✓ **kvality, průběhu a podmínek poskytované služby**

- ✓ jednání klíčového nebo kontaktního pracovníka, vedoucího služby či ředitele organizace.

KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

- ✓ Stěžovat si můžete **kterémukoliv** sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách MENS SANA o.s., vedoucímu služby, řediteli organizace

KDE SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

- ✓ Stěžovat si můžete na obou pracovištích MENS SANA o.s.
 - Centrum psychosociální pomoci Ukrajinská 1533/13, Ostrava – Poruba
 - Motivační a vzdělávací aktivity Skautská 1045, Ostrava – Poruba
- ✓ Na obou pracovištích je umístěna Kniha podnětů, připomínek, stížností nebo Schránka podnětů, připomínek, stížností pro případ, že byste chtěli stížnost podat anonymně.
- ✓ Na pracovišti Ukrajinská 1533/13 je Schránka podnětů, připomínek, stížností umístěna v 2. patře budovy před vnitřním vchodem do zařízení.
- ✓ Na pracovišti Skautská 1045 je Schránka podnětů, připomínek, stížností umístěna na stěně před vchodem do Kreativní dílny.
- ✓ Kniha podnětů, připomínek, stížností je dostupná na chodbě na pracovišti Ukrajinská a v místnosti Kreativní dílny na pracovišti Skautská.

KDO VYŘIZUJE STÍŽNOST?

- ✓ stížnosti na kvalitu, průběh a podmínky poskytované služby – stížnost vyřizuje vedoucí služby
- ✓ jednání klíčového nebo kontaktního pracovníka – stížnost vyřizuje vedoucí služby
- ✓ jednání vedoucího služby – stížnost vyřizuje ředitel organizace
- ✓ jednání ředitele organizace - stížnost vyřizuje Rada sdružení
- ✓ Stížnosti na kvalitu, průběh, podmínky poskytované služby a jednání klíčového pracovníka vyřizuje vedoucí služby. Stížnosti na vedoucího služby vyřizuje ředitel organizace. Ostatní stížnosti má na starosti Rada sdružení organizace.

KDY SE DOZVÍTE O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

- ✓ Stížnosti jsou řešeny po přijetí stížnosti a nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti budete informován/a o řešení a vyřešení vaší stížnosti.

JAKOU FORMOU BUDETE INFORMOVÁNI O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

- ✓ O výsledku řešení vaší stížnosti budete vždy informováni **písemně**, pokud je to možné i s ústním vysvětlením.
- ✓ V případě **anonymní stížnosti** budete informován/a o vyřešení vaší stížnosti na nástěnce pracoviště, kde bude stížnost přijata (Ukrajinská 1533/13, Skautská 1045)

Ostrava- Poruba) Vyrozumění o vyřešení stížnosti bude ponecháno na nástěnce 1 měsíc.

- ✓ Přejete-li si, aby řešení vaší stížnosti nebylo vyvěšeno na nástěnce, uveďte do své stížnosti, že nepožadujete zprávu o vyřešení stížnosti.

KAM SE MŮŽETE OBRÁTIT, KDYŽ NEJSTE SPOKOJEN/Á S VÝDLEKEM ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete 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

b) Můžete se obrátit také na 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

c) S vyřízením stížnosti se můžete také obrátit také na nezávislou organizaci, kterou je:

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

MĚL/A BYCH SE OBÁVAT PODAT STÍŽNOST?

Podáním stížnosti vám nevzniknou žádné nepříjemnosti.

Stížnosti jsou brány pracovníky jako podnět pro zvyšování kvality sociální služby.