



## VYJADŘOVÁNÍ KLIENTA K POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

Klient může vyjádřit svůj názor na poskytovanou službu kterémukoliv odbornému pracovníkovi poradny.

Klienti mají také možnost se anonymně vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytování sociální služby, k poskytnutým informacím, ke klíčovému pracovníkovi, k pracovníkům poradny, prostorám, ve kterých je sociální služba poskytována apod., a to formou podání **podnětu** či **stížnosti** nebo vyplněním **anonymního dotazníku „Hodnocení služeb poradny“**, který je k dispozici v čekárně poradny. Tato písemná vyjádření se shromažďují ve schránce k tomu určené.

Podnětem se myslí sdělení ke zlepšení poskytované služby nebo obecně vyjádření ke kvalitě služby. Rozlišení mezi podnětem a stížností určuje podávající klient.

Podání podnětu či stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Požádá-li ten, kdo podává podnět nebo stížnost o zachování anonymity, bude mu vyhověno.

Podnět nebo stížnost lze také podat těmito způsoby:

### 1) Písemně:

- poštou na adresu konkrétní poradny (kontaktní adresy poraden jsou uvedeny na [www.cepp.cz](http://www.cepp.cz))
- elektronickou poštou na e-mail: konkrétní poradny (kontaktní e-mail poradny je uveden na [www.cepp.cz](http://www.cepp.cz))
- podáním učiněným na místě
- vhozením do schránky na podněty a stížnosti (minimální frekvence výběru obsahu schránky je stanovena 1 x týdně)

**2) Ústně** (osobně nebo telefonicky), přičemž z podání **stížnosti** (případně i podnětu) pracovník poradny učiní záznam, který obsahuje: datum a čas podání, kdo pořizuje záznam, identifikace podávajícího, zachycení podstaty podání, je-li to možné, podpis podávajícího. Kopii záznamu poskytne pracovník klientovi na vyžádání.

Požádá-li klient, který podává podnět nebo stížnost o zachování anonymity, bude mu vyhověno.

V případě, že má klient specifickou potřebu (handicap, jazyková bariéra apod.), která mu brání podnět či stížnost osobně vyjádřit, může tak učinit pomocí alternativních způsobů komunikace nebo pomocí jiné nezávislé osoby (např. tlumočnicka do znakové řeči).

Klient má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování **stížnosti** zastupovat. Zástupce musí mít vždy písemné zmocnění.

Podnět či stížnost přijímá kterýkoliv pracovník poradny, který následně informuje nadřízeného pracovníka, tj. vedoucího poradny.

Pokud se jedná o **stížnost**, tak vedoucí poradny bezodkladně informuje o přijaté stížnosti ředitele CPP, popř. jeho zástupce.

### Vyřizování podnětu:

Každý anonymní i neanonymní podnět je vnímán pracovníky poradny jako zdroj zpětné vazby k poskytované službě a je nástrojem pro hodnocení poskytované sociální služby a zvyšování její kvality.

### Vyřizování stížnosti:



Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Ředitel CPP rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti.

Stížnost bude vyřízena písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od převzetí stížnosti. Pokud si vyřízení stížnosti vyžádá delší lhůtu, bude o tom klient vyzooměn.

Každá neanonymní stížnost je projednána v celém svém rozsahu a odpověď na ni se musí týkat všech jejích aspektů, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, příp. doporučení dalších možností vedoucích ke zlepšení stavu, jenž je předmětem stížnosti.

Anonymní stížnosti jsou vnímány jako zdroje zpětné vazby k poskytované službě a jsou nástrojem pro hodnocení poskytované sociální služby a zvyšování její kvality.

**Pokud klient nebude spokojen s vyřízením své stížnosti, může se proti způsobu, jakým byla vyřízena obrátit:**

- ke zřizovateli organizace: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Moravská Ostrava,
- k nezávislému orgánu: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.