



VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ PŘIPOMÍNEK, PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVANÉ SLUŽBY V OBLASTI OSP

Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě a způsobu poskytování sociální služby, k poskytnutým informacím, k pracovníkům organizace, prostorám, ve kterých je sociální služba poskytována apod., a to formou podání připomínky, podnětu či stížnosti kterémukoliv odbornému pracovníkovi CPP. S tímto právem je zájemce o sociální službu seznámen srozumitelnou formou při zahájení poskytování sociální služby.

Připomínkou rozumíme drobnou kritiku či upozornění.

Podnětem rozumíme podání návrhu směřujícího ke zlepšení kvality poskytování sociální služby.

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti klienta nebo jiné osoby na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

Podání připomínky, podnětu nebo stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Požádá-li ten, kdo podává připomínku, podnět nebo stížnost o zachování anonymity, bude mu vyhověno. Stížnost sdělená anonymně se považuje za podnět, protože v tomto případě není komu odpovědět.

V případě, že je u klienta identifikována specifická potřeba (handicap, jazyková bariéra), může svou připomínku, podnět či stížnost vyjádřit pomocí alternativních způsobů komunikace nebo pomocí jiné nezávislé osoby (např. tlumočnick do znakové řeči u klienta se sluchovým handicapem). Klient má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupcem může být fyzická i právnická osoba. Zástupce musí mít vždy písemné plnomocnění stěžovatele.

Připomínka, podnět nebo stížnost mohou být podány těmito způsoby:

1. **Písemně**, a to:

- poštou na adresu konkrétní poradny (adresy poraden jsou uvedeny na www.cepp.cz) nebo na adresu sídla CPP,
- elektronickou poštou - v tomto případě je stěžovatel požádán o opatření zprávy elektronickým podpisem (pokud tak již neučinil při zaslání zprávy),
- podáním učiněným na místě,
- anonymně (prostřednictvím webových stránek organizace či písemným podáním vhozeným do schránky na připomínky, podněty a stížnosti, která je k dispozici na jednotlivých detašovaných pracovištích)

2. **Ústně** (osobně nebo telefonicky), přičemž z tohoto podání musí být učiněn záznam pracovníkem daného detašovaného pracoviště. Kopie záznamu je klientovi poskytnuta na jeho žádost.



Vyřizování připomínek a podnětů:

Každá připomínka nebo podnět jsou vnímány jako zdroj zpětné vazby k poskytování sociální služby a jsou nástrojem pro hodnocení způsobu poskytování sociální služby a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Podle svého významu jsou připomínky a podněty řešeny ústně nebo písemně.

Vyřizování stížností:

Stížnost musí přijmout kterýkoliv odborný pracovník CPP, který následně informuje nadřízeného pracovníka, tj. vedoucího detašovaného pracoviště, v případě jeho nepřítomnosti přímo ředitelku CPP. Vedoucí detašovaného pracoviště vždy bezodkladně informuje o přijaté stížnosti ředitele CPP, popř. zástupce ředitele. Ředitelka CPP rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovník, kterého se stížnost týká. Stížnost na ředitele lze podat na KÚ MSK.

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

V rámci CPP je vedena evidence stížností jak písemných, tak ústních. Evidenci vede ředitelka organizace.

Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Kontakt na instituce, ke kterým se může odvolat:

- 1) Ke zřizovateli organizace:
Krajský úřad Moravskoslezského kraje
Odbor sociálních věcí
ul. 28. října 117, 702 18 Moravská Ostrava
Tel: 595 622 222
e-mail: posta@msk.cz
- 2) MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
- 3) k nezávislému orgánu:
Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
- 4) Český helsinský výbor
Štefánikova 261/21, 150 00 Praha-Smíchov
Tel: 220 515 188
e-mail: sekr@helcom.cz