



## VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVANÉ SLUŽBY V OBLASTI SPOD

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

**Připomínkou** rozumíme drobnou kritiku či upozornění.

**Podnětem** rozumíme podání návrhu směřujícího ke zlepšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany.

**Stížností** rozumíme vyjádření nespokojenosti klienta nebo jiné osoby na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany. 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 tutěž 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 zmocnění 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](http://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 sociálně-právní ochrany a jsou nástrojem pro hodnocení způsobu poskytování sociálně-právní ochrany 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 vyrozuměn písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od převzetí stížnosti. Pokud si vyřízení stížnosti vyžádá delší lhůtu, bude o tom klient vyrozuměn.

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](mailto: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](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- 4) Český helsinský výbor  
Štefánikova 261/21, 150 00 Praha-Smíchov  
Tel: 220 515 188  
e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)