



Stížnosti na poskytování sociální služby

ZÁKLADNÍ POJMY:

Podnět – doporučení ke zlepšení kvality služby (co by se mělo zlepšit a jak)

Stížnost – vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytnuté služby (poskytnutou službu nebo její část vnímal uživatel jako nedostačující, nevyhovující přístup pracovníka apod.)

ZÁKLADNÍ INFORMACE

1. Zájemce o službu / uživatel má právo podávat stížnosti
2. Každá stížnost je pojmána pozitivně a měla by vést ke zlepšení a zkvalitnění poskytovaných služeb OBČANSKÉ PORADNY
3. Zájemce o službu / uživatel má možnost zvolit si svého zmocněnce, který jej bude zastupovat v případě vyřizování stížností – např. příbuzného, známého, přítele aj.
4. Zájemce o službu / uživatel má v případě zájmu a potřeby právo využít službu OBČANSKÉ PORADNY Ostrava v budoucnu znovu, to, že v minulosti podal stížnost, nebude mít na kvalitu poskytovaných služeb vliv
5. Formulář pro vyřizování stížností je k dispozici volně v čekárně

FORMY STÍŽNOSTÍ:

1. **písemná:** Slezská diakonie, Občanská poradna Ostrava, odborné sociální poradenství, Štramberská 47, Ostrava 703 00
2. **ústní:** Slezská diakonie, Občanská poradna Ostrava, odborné sociální poradenství, Štramberská 47, Ostrava 703 00
3. **telefonická:** mobil poradny 734 645 275, mobil koordinátora služby 733 142 436
4. **e-mailová:** obcan.ov@slezskadiakonie.cz, vedouci.op@slezskadiakonie.cz
5. **zprostředkovaná:** prostřednictvím zmocněnce
6. **anonymní**

Všechny přijaté stížnosti či podněty jsou zaevidovány.

POSTUP PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

a) přijímání stížností

Stížnosti, které se **týkají kvality a způsobu** poskytovaných **služeb** mohou **přijímat všichni pracovníci** OBČANSKÉ PORADNY Ostrava, a to v konzultačních dnech poradny.

Stížnost lze také předat do schránky podnětů a stížností, která je umístěna v čekárně poradny na komodě, a to včetně formulářů k tomu určených.

b) vyřizování stížností

Sociální pracovník může vyřizovat stížnosti, které jsou v režimu jeho kompetencí.

Stížnost na sociálního pracovníka vyřizuje **přímý nadřízený** pracovníka, na něž je stížnost podávána; tj. **koordinátor střediska** Mgr. Denisa Šustková, DiS., e-mail: vedouci.op@slezskadiakonie.cz, tel: 733 142 436.

Stížnost na koordinátora OBČANSKÉ PORADNY Ostrava přijímá a vyřizuje její **přímá nadřízená, vedoucí oblasti Ostravsko:** Bc. Renáta Motyková, DiS., adresa: Štramberská 47, 703 00 Ostrava, e-mail: r.motykova@slezskadiakonie.cz, tel: 733 142 429

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s výsledkem řízení stížnosti, může svou stížnost adresovat dalším osobám dle struktury Slezské diakonie:

Vedoucí oblasti Ostravsko – Bc. Renáta Motyková, DiS., adresa: Štramberská 47, Ostrava, tel: 733 142 429, e-mail: r.motykova@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka
tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky
tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno-střed
tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 2
- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

ZPRACOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Všechny přijaté stížnosti jsou zaevidovány

Přijme-li OBČANSKÁ PORADNA Ostrava stížnost, kompetentní pracovník bude při analýze stížnosti zjišťovat, zda byly dodrženy metodické postupy této poradny. V případě zjištěného pochybení bude dále analyzovat, zda šlo o chybu systému nebo konkrétního pracovníka. Pokud nedošlo k pochybení, bude zkoumat, zda je stížnost možno využít alespoň jako podnětu ke zlepšení kvality služby.

LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:

Lhůta pro vyřízení stížnosti (která není řešena ihned na místě či telefonicky) je 28 dní od přijetí stížnosti. Po této lhůtě jsou stěžovatel i zainteresovaní pracovníci informováni o výsledku šetření stížnosti. V případě, kdy vyřízení z odůvodněných příčin přesáhne tuto lhůtu, je stěžovateli zaslána alespoň dílčí zpráva.

ZPŮSOBY ODPOVĚDI NA STÍŽNOSTI:

Na písemnou stížnost je odpověď zaslána taktéž písemně (formou dopisu – jestliže byla stížnost podána dopisem či prostřednictvím formuláře pro vyřizování stížností, jestliže je uvedeno jméno, příjmení a kontaktní adresa; jestliže byla stížnost zaslána emailem, je stěžovatel vyrozuměn o výsledku šetření jeho stížnosti prostřednictvím emailu). Toto platí, pokud stěžovatel nepožádal o jiný způsob vyrozumění.

Na ústní, telefonickou, zprostředkovanou stížnost se může odpovídat jak ústně, tak písemně (dle dohody se stěžovatelem).

U anonymních stížností jsou vyhodnocení a přijatá opatření této stížnosti vyvěšena na nástěnce v čekárně po dobu 30 dnů.

PŘÍSTUP PRACOVNÍKŮ ZAŘÍZENÍ KE STÍŽNOSTEM

Pracovníci OBČANSKÉ PORADNY Ostrava berou každou stížnost uživatele vážně, jelikož může značně přispět ke zkvalitňování poskytované služby

Pracovníci OBČANSKÉ PORADNY Ostrava se snaží vcítit do situace uživatele a vidět stížnost z jeho pohledu

Při vyřizování stížností je poskytnut prostor stěžovateli k jeho názoru.