CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JIH

Pravidla pro podávání poděkování, podnětů a stížností

Vzhledem k tomu, že usilujeme o poskytování kvalitní služby, která odpovídá potřebám a přáním uživatelů, vítáme všechny připomínky ke službě. Nemějte proto žádné obavy se vyjádřit, nebudete tím nijak znevýhodněn. Čím budete ve svém vyjádření konkrétnější, tím lépe můžeme reagovat.

Co můžete podat?

- Poděkování: Pokud jste spokojeni se službou, můžete poděkovat.
- Podnět: Pokud máte nápady na zlepšení služby, připomínky, nebo návrhy, jak něco vylepšit, můžete je sdělit.
- Stížnost: Pokud nejste spokojeni s poskytovanou službou, můžete si stěžovat. Stížnost musí být podaná do 1 roku od události, na kterou si stěžujete.

Kdo může podávat poděkování, podněty nebo stížnosti?

- Uživatel odlehčovací nebo pečovatelské služby.
- Opatrovník nebo podpůrce uživatele.
- Člen domácnosti, který má právo vás zastupovat.
- Blízký člověk (například příbuzný), pokud uživatel nemůže podat stížnost kvůli svému zdravotnímu stavu nebo už zemřel.
- Osoba, kterou uživatel pověřil, aby stížnost podala za něj.

Jak můžete podat poděkování, podnět nebo stížnost?

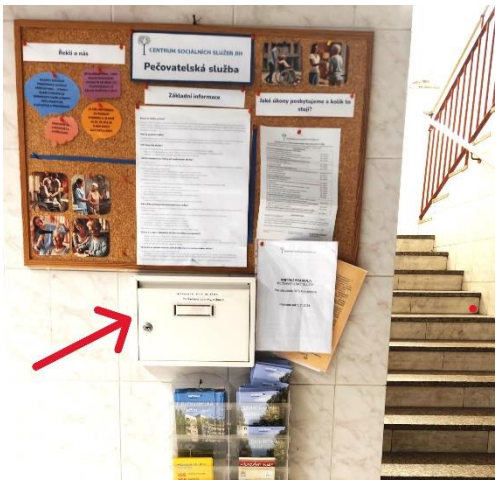
- Ústně – stačí říct jakémukoliv pracovníkovi odlehčovací nebo pečovatelské služby.
- Telefonicky – obraťte se na vedoucí sociálních služeb (tel: 702 289 305) v pracovní dny od 8:00 do 14:00.
- Písemně – vložením do schránky Poděkování, podněty a stížnosti, nebo do schránky Poděkování, podněty, stížnosti a dotazníky spokojenosti. Také můžete napsat e-mailem (ivana.bartoncova@cssj.cz) nebo použít datovou schránku (ui78jb3). Pokud chcete napsat dopis, adresujte jej na vedoucí sociálních služeb, Centrum sociálních služeb Jih, Odborářská 677/72, 700 30 Ostrava Hrabůvka.
- Anonymně – pokud si přejete zůstat anonymní, můžete to udělat ústně nebo písemně. U ústního vyjádření stačí pracovníkovi říci, že chcete zůstat v anonymitě, u písemného se stačí nepodepsat.

Jak vypadá schránka Poděkování, podněty a stížnosti a kde ji najdete?

- Tato schránka je umístěna na chodbě u vstupního schodiště DPS Odborářská 677/72, Ostrava Hrabůvka:

- Takováto schránka je umístěna za vstupními dveřmi na obou patrech odlehčovací služby na Odborářské 677/72 v Ostravě Hrabůvce:

- Schránka u schodiště k pečovatelské službě v DPS Horymírova 123, v Ostravě Zábřehu:



Kdy a jak bude vaše stížnost vyřízena?

- Stížnost bude vyřizovat vedoucí sociálních služeb.
- Stížnost musí být vyřešena do 30 dnů od jejího podání. Pokud je potřeba více času, může se lhůta prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení vás budeme informovat.
- Vedoucí sociálních služeb vás bude o výsledku stížnosti informovat. Pokud je stížnost anonymní, bude odpověď předána pracovníkovi, který stížnost převzal, a ten ji doručí stěžovateli. V případě, že jste anonymní stížnost nepředal pracovníkovi, ale využil jste schránku Poděkování, podněty a stížnosti, bude tamtéž odpověď vyvěšena po dobu 14 dní.

Co když nesouhlasíte s vyřízením stížnosti?

- Pokud s řešením stížnosti nesouhlasíte nebo pokud stížnost nebyla vyřízena včas (do 60 dní od doručení), můžete požádat o prověření ministerstvem práce a sociálních věcí:

  Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
  Na Poříčním právu 1/376‘, 128 00 Praha 2
  Tel: 950 191 111, e-mail: emilie.kalova@mpsv.cz, dat. schránka: sc9aavg

- Termín vyřízení stížnosti ministerstvem je stanoven do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob. Ministerstvo umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy. Stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb

písemně vyrozumí o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

- Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Další možnosti, kam se obrátit:

- Pokud s řešením stížnosti nesouhlasíte, můžete se obrátit na nadřízené orgány nebo nezávislé instituce.
- Nadřízené orgány:

  ÚMOb Ostrava-Jih, Odbor sociální péče
  Horní 3, 700 30 Ostrava – Hrabůvka
  Tel: 599 430 450, e-mail: linda.novakova@ovajih.cz, datová schránka: 2s3brdz

  Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Odbor sociálních věcí
  28. října 117, 702 18 Ostrava
  Tel: 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz, 8x6bxsd

- Nezávislé instituce:

  Kancelář veřejného ochránce práv
  Údolní 39, 602 00 Brno
  Tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky

  Veřejný ochránce práv působí podle zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, může ale požadovat nápravu.

  Poradna pro seniory Elpida
  Tel: 800 200 007 – bezplatná linka pro seniory (denně od 8:00 do 20:00 hodin)
  E-mail: linkasenioru@elpida.cz

  Toto sdružení pomáhá seniorům stát se samozřejmou, sebevědo-

mou a respektovanou součástí života. Linka seniorů je bezplatná a anonymní telefonická služba pro seniory a osoby v krizi. Nabízí volajícím důvěrný prostor pro sdílení jejich pocitů, provází je náročnými životními situacemi, poskytuje jim smysluplné kontakty na další služby a instituce a tím je podporuje v aktivním, nezávislém a důstojném životě.

Důležité:

- Vaše stížnosti nebo podněty jsou pro nás důležité, pomáhají nám zlepšovat kvalitu služeb.
- Všechny stížnosti, podněty a poděkování jsou evidovány a řešeny.

Pro informaci:

Veškeré informace o podání stížností a vyřizování těchto věcí vám mohou být vysvětleny pracovníky odlehčovací služby. Rádi vám pomůžeme, abyste věděli, jak správně podat stížnost nebo podnět.