**Pravidla pro podání a řešení stížnosti na službu Sociální rehabilitace Cesta**

Chcete vyjádřit svou nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby?

Např. nenašel si na Vás pracovník čas, když jste jej potřeboval/a? Nechoval se k Vám pracovník podle Vašich představ? Máte přání nebo představu jiných aktivit realizovaných v SRC? Myslíte si, že něco dělají pracovnici špatně a bylo by vhodné dělat to jiným způsobem?

**Neobávejte se vyjádřit své názory nebo nespokojenost**. Vaše sdělení budeme vnímat jako podnět ke zlepšení našich služeb, protože nám záleží na kvalitě využívané služby, jež Vám poskytujeme.

**Pří řešení námětu, připomínek a stížností budeme postupovat důvěrně.**

**Podané stížnosti vnímáme jako podmět pro rozvoj a zvyšování kvality naší služby. Děkujeme, že nám pomáháte.**

Jestliže z určitých osobních důvodů **nechcete nebo se nemůžete sami vyjádřit**, **můžete si k tomu zvolit zástupce** (rodinný příslušník, známý, úředník apod.), který za Vás dané sdělení podá a se kterým bude situace dále řešena.

**Druhy sdělení a jejich význam:**

1. **Náměty**

Vaše přání, nápady, představa, která se zaměřuje na nové věci ve službě SRC. Námět bude s Vámi projednán ihned, jakmile to bude možné, bez zbytečného odkladu.

1. **Připomínky**

Pokud jste s něčím nespokojeni a napadá Vás jiný způsob, jak situaci řešit, případně pokud Vám něco v SRC vadí a víte, jak to vyřešit. Připomínka s Vámi bude projednána ihned, jakmile to bude možné, bez zbytečného odkladu.

1. **Stížnosti**

Za **stížnost** se považuje ústní nebo písemné podání, které je nazváno jako stížnost, popř. z obsahu této písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost.

# **Své náměty, připomínky nebo stížnosti můžete podávat následujícími způsoby:**

**Osobně**

1. Pracovníkům v SRC, na adrese Polišenského 1, Prostějov
2. Vedoucí SRC, Mgr. Lucii Motalové., na adrese Polišenského 1, Prostějov
3. Sociální pracovnici SRC, Mgr. Zuzaně Oulehlové, DiS, na adrese Polišenského 1, Prostějov
4. Řediteli organizace Charita Prostějov, Ing. Františku Hynkovi, na adrese Martinákova 9, Prostějov

**Písemně**

1. **Osobně či prostřednictvím pošty** do výše napsaných kanceláří (ředitel, vedoucí, sociální pracovnice)
2. **Do schránky důvěry:** Schránka důvěry se nachází ve vstupní chodbě SRC. Svoji stížnost můžete přinést už sepsanou a vhodit do schránky. Schránka se vybírá 1 x za týden, případně dle potřeby. Pokud člověk, který chce podat stížnost, se nemůže dostat do budovy, kde sídlí nebo nechce vstoupit do budovy, může stížnost vhodit v obálce do poštovní schránky Charity Prostějov. Na obálku se napíše Sociální rehabilitace Cesta. Schránku vybírají pracovníci minimálně jednou týdně.
3. **E-mailem**
	* e-mail: cesta@prostejov.charita.cz – pracovníci SRC

**Telefonicky**

1. pevná linka: 582 344 524, tel. č. 777 731 323 – ředitel organizace
2. tel. č. 777 731 329 - vedoucí SRC
3. tel. č. 777  731 324 – sociální pracovnice SRC

**Anonymně**

Stížnost lze oznámit na výše uvedené kontakty anonymně a to buď písemně, nebo telefonicky, nemusíte tedy uvádět Vaše údaje. V případě podání anonymní stížnosti, bude text stížnosti a způsob jejího řešení vyvěšen na nástěnku v šatně, na adrese Polišenského 1, 796 01 Prostějov. Pro anonymní způsob podání stížnosti lze využít i jiný písemný způsob (např. poštu, e-mail, sms apod.).

**Postup při řešení stížnosti:**

* Stížnost musí prověřovat vždy pracovník nadřízený tomu, proti komu byla stížnost podána. Stížnost musí být vyřízena kompetentním pracovníkem neprodleně, nejpozději však do **30 dnů** od jejího podání. S výsledkem řízení vyrozumí klienta písemně vedoucí SRC.
* Anonymně podaná stížnost bude vyřízena písemně a odpověď bude vyvěšena na informační nástěnce v SRC po dobu 10 dnů
* Podat stížnost, námět, připomínku můžete jakémukoliv pracovníkovi SRC, který informaci předá vedoucí SRC.
* Veškeré stížnosti jsou písemně zaznamenávány v knize stížností.
* O způsobu vyřízení a výsledku stížnosti, námětu, připomínky budete písemně informován.

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 stanované lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV žádost stěžovatele prověří. Poskytovatel sociálních služeb, kterého se stížnost týká, musí MPSV poskytnout součinnost při prověření vyřízení žádosti. MPSV si může vyžádat také vyjádření dalších subjektů, které souvisí s poskytováním sociální služby, které se stížnost týká.

Pokud MPSV žádost posoudí jako neopodstatněnou, sdělí tuto informaci písemně stěžovateli v opačném případě prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena případně do 90 dnů, pokud si MPSV muselo vyžádat vyjádření dalších subjektů, mimo sociální služby, které se žádost týká. Stěžovatel má právo nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy.

* MPSV písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření

vyřízení stížnosti.

● Ministerstvo práce a sociálních věcí

tel.: 950 191 111,

e-mail: posta@mpsv.cz

MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Stěžovatel se může obrátit také na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržován

lidských práv.

● Arcidiecézní charita Olomouc:

tel.: 585 229 380,

e-mail: reditel@acho.charita.cz,

Křížkovského 6,

772 00 Olomouc,

● Veřejný ochránce práv:

tel: 542 542 888,

e-mail: podatelna@ochrance.cz.,

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39,

602 00, Brno

 Tato oblast je více rozpracována v Metodice č. 7