



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v OBČANSKÉ PORADNĚ Ostrava, odborném sociálním poradenství

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 zástupce, kteří jej budou zastupovat v případě vyřizování stížností – např. příbuzného, známého, přátele 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 zástupce
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 nějž 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.motyкова@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:

- 1) **vedoucí oblasti Ostravsko** – Bc. Renáta Motyková, DiS., adresa: Štramberská 47, Ostrava, tel: 733 142 429, e-mail: r.motyкова@slezskadiakonie.cz
- 2) **náměstek ředitele Slezské diakonie** – Mgr. et Ing. Romana Bélová, adresa: Dukelská 264, 737 01 Český Těšín (stížnosti přijímá asistentka p. náměstkyně: e.zmudova@slezskadiakonie.cz; mob.: 731 199 480)
- 3) **ředitelka Slezské diakonie** - Mgr. Zuzana Filipková, PhD., adresa: Dukelská 264, 737 01 Český Těšín, (stížnosti přijímá asistentka p. ředitelky: r.nedelova@slezskadiakonie.cz; mob.: 730 166 120)
- 4) další nezávislé orgány:

Kontaktní adresy na nezávislé orgány:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 BRNO
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Úřad práce ČR – generální ředitelství

Dobrovského 1278/25
Praha 7 - Letná
170 00 Praha 7
e-mail: podatelna.gr@uradprace.cz

Asociace občanských poraden

Sabinova 287/3
130 00 Praha 3
+420 284 019 220
e-mail: aop@obcanskeporadny.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 Poříčním právu
1/376 128 00 Praha 2
tel. 950 191 111
email: 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 zasílána 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.