

## PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

**Podněty a připomínky** ke změně nebo **stížnosti** na kvalitu poskytované sociální služby můžete podat ústně nebo písemně:

- klíčovému pracovníkovi služby (například na plánované schůzce);
- vedoucímu sociálních služeb organizace nebo řediteli (do kanceláře provozně ekonomického úseku nebo zaslat poštou na adresu poskytovatele);
- **anonymní** stížnost (bez uvedení jména) můžete vhodit do **Schránky stížností** umístěné v sídle organizace.

Pokud nechcete podávat stížnost sám, tak si můžete zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

### Vyřizování stížností

- **Stížnost** označená jménem stěžovatele je řešena obratem dle její povahy a závažnosti a důsledně šetřena v celém rozsahu, co s největší mírou objektivit;
- stěžovatel dostává **písemnou odpověď** max. do 30 dnů od podání stížnosti, v případě delší lhůty je o tom stěžovatel informován;
- v odpovědi jsou uvedeny **informace** kdo, jak a s jakým výsledkem stížnost řešil;
- výsledek šetření **anonymní stížnosti** se zveřejňuje na pravidelných setkáních s klienty chráněného bydlení.

Pokud **stěžovatel není spokojen** s výsledkem, má právo se obracet i na další instituce či organizace oprávněné k řešení stížností v sociálních službách:

- zřizovatel organizace, stížnost je možné odnést do kanceláře provozně ekonomického úseku nebo zaslat poštou na adresu poskytovatele;
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno;
- Inspekce sociálních služeb Ostrava, Korejská 875/12, 702 00 Ostrava.

I tak je však vhodné nejprve využít možnost situaci řešit přímo s poskytovatelem, pro kterého Stížnost, podnět či připomínka může znamenat příležitost pro zlepšení poskytování sociální služby.