**Příloha c) Smlouvy o poskytování Služby následné péče „Pavučina“**

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností a připomínek**

1. **Informace o tom, kdo může podat stížnost, co je stížnost nebo připomínka**

Možnost podat stížnost má uživatel služby, osoba jednající v zájmu uživatele, příbuzný, blízká osoba či zástupce uživatele služby, veřejnost.

Služba následné péče „Pavučina“ se zabývá každou přijatou stížností. Stěžovatel nebo osoba, v jehož zájmu byla stížnost podána, nesmí být z důvodu podání stížnosti žádným způsobem diskriminován.

**Stížnost** je písemné nebo ústní podání, kterým se můžete obrátit na pracovníky Služby následné péče „Pavučina“ ve věci ochrany svých zájmů nebo upozornit na nedostatky či závady služby nebo kterým poukážete na nevhodné chování sociálních pracovnic. Stížnost je charakteristická porušením nároku nebo práva, které Vám náleží.

**Připomínkou** je jakýkoliv podnět ke změně, kterým můžete přispět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Uvítáme každou připomínku k poskytování služby.

1. **Způsoby podávání stížností**

**Písemně:**

* poslat poštou na adresu Služby následné péče „Pavučina“, Skautská 1081/9, 708 00 Ostrava – Poruba,
* poslat elektronickou poštou na adresu crpdz@crpdz.cz,
* předat kterémukoliv pracovníkovi služby osobně,
* prostřednictvím „Schránky stížností a připomínek“ umístěné na chodbě před kanceláří sociální pracovnice.

**Telefonicky: 596 912 612, 733 681 996, 737 572 081**

* U telefonické stížnosti jste vyzváni, abyste se dostavili osobně nebo stížnost doručili písemně.

**Ústně:**

* předat kterékoliv sociální pracovnici, která o stížnosti provede zápis do Evidence stížností a připomínek.

**Anonymně**

* písemně nebo prostřednictvím „Schránky stížností a připomínek“ umístěné na chodbě před kanceláří sociální pracovnice. Služba následné péče „Pavučina“ se anonymními stížnostmi zabývá stejně jako stížnostmi, kde je jejich autor znám. Anonymní stížnosti jsou šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují.

Pro podání stížnosti můžete použít **„Formulář pro podání stížností a připomínek“,** který je k dispozici v čekárně služby, příp.na webových stránkách v sekci „Služba následné péče Pavučina“ ve složce „Dokumenty“.

**Náležitosti písemného podání stížnosti:**

Evidenční číslo, datum

Jméno a adresa podavatele (stěžovatele) v případě, že není anonymní.

Druh: stížnost/připomínka

Na co si stěžovatel stěžuje. Datum události, na kterou si stěžuje. Jedná-li se o stížnost na pracovníka služby, je zapotřebí uvést jeho jméno.

K čemu máte připomínky?

Podpis podavatele/stěžovatele

Průběh prošetření stížnosti

Zhodnocení situace, zda stížnost byla předmětná či ne

Návrh opatření

Kdo stížnost prošetřil, jeho podpis, datum

Datum, kdy byl podavatel/stěžovatel obeznámen se závěrem stížnosti

1. **Postup pro vyřizování stížnosti**

Stížnost může převzít kterákoliv pracovnice Služby následné péče „Pavučina“, o čemž je proveden zápis do formuláře „Evidence stížností a připomínek“. Pracovnice stížnost předá podle toho, komu přísluší stížnost vyřídit.

Stížnosti jsou projednávány na poradě CRPDZ MSK. Jsou učiněna opatření, aby k podobné situaci v budoucnu nemohlo dojít, o čemž je uskutečněn zápis, který je zařazen do složky „Evidence stížností a připomínek“. Vyřizováním stížnosti není pověřen pracovník, proti kterému směřuje stížnost nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jak bude stížnost vyřízena. Směřuje-li stížnost proti vedoucí služby, prošetřuje ji nadřízený (předseda spolku).

**Přijatá opatření u oprávněných stížností směrem k uživateli**

Uživateli je vždy nabídnuta omluva – ať už pracovnicí, která jeho práva porušila, anebo vedoucí pracovnicí jménem celé organizace. V případě potřeby jsou porušena práva narovnána a případná škoda uhrazena. Uživateli je kromě omluvy také nabídnuto vysvětlení situace, popřípadě důsledky, které budou následovat.

1. **Evidování stížností**

Všechny stížnosti (písemné, ústní, prostřednictvím „Schránky stížností a připomínek“) na kvalitu sociální služby nebo na způsob poskytování služby jsou zaznamenávány písemně v Evidenci stížností a připomínek. Tento dokument je uložen v kanceláři vedoucí SNP „Pavučina“.

1. **Lhůty pro vyřízení stížností a způsob seznámení s vyřízením stížnosti**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní. Stížnost je prošetřena v celém rozsahu. Poté Vám bude doručena písemná odpověď, která obsahuje informace o výsledku šetření, o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně dalších možnostech vedoucích ke zlepšení služby. Písemnou odpověď Vám můžeme objasnit v osobním rozhovoru.

O výsledku šetření budete informován/a i v případě, že stížnost byla shledána jako neodůvodněná.

**Výsledek** vyřízení **anonymní stížnosti** je vyvěšen na nástěnce před kanceláří sociální pracovnice, přičemž je vždy dbáno na ochranu lidských práv, osobních a citlivých údajů případně dotčených osob. Pokud nechcete, aby výsledek šetření Vaší anonymní stížnosti byl vyvěšen na nástěnce, uveďte to do své stížnosti.

1. **Právo obrátit se na nadřízený orgán a nezávislý orgán**

V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti se můžete obrátit na nadřízené orgány nebo na instituce sledující dodržování lidských práv.

Jsou to tyto instituce:

**Statutární město Ostrava**

Prokešovo náměstí 8

729 30 Ostrava

Tel.: 599 444 444, E-mail: posta@ostrava.cz

**Moravskoslezský kraj – Krajský úřad**

28. října 117

702 18 Ostrava

Tel: 595 622 222, E-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel: 221 921 111, E-mail: posta@mpsv.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

Tel: 542 542 888, E-mail: podatelna@ochrance.cz