

PODNĚTY a STÍŽNOSTI

**Klienti mají právo a možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby NZDM.
Klienti mají právo a možnost podávat podněty ke zlepšení provozu a poskytování služby NZDM.**

1. Se stížností nebo jiným podnětem se můžete obrátit na zaměstnance – klíčového pracovníka, který vykonává službu nebo jiného zaměstnance, kterému důvěřujete.

Oslovený zaměstnanec podnět nebo stížnost přijme, zapíše a předá k řešení.

Dle závažnosti (provozní důvody, vztahy mezi klienty, nebezpečí prodlení atd.) je pracovník oprávněn řešit stížnost okamžitě.

Stížnost je také možno podat do stříbrné schránky podnětů a stížností umístěné v mezipatře schodiště NZDM.

2. Postup vyřizování stížnosti:

- přednesení stížnosti nebo podnětu pracovníkovi

- pracovník provede zápis do Záznamu podnětu a stížnosti, který je uložen v knize „Podněty a stížnosti“.

- podněty nebo stížnosti jsou dle závažnosti pracovníkem řešeny okamžitě nebo s tímem nejpozději následující den, je proveden písemný záznam

- podněty nebo stížnosti jsou řešeny a o výsledku je klient informován nejpozději 30 dní od podání

- Stížnostmi a podněty ze schránky se bude zabývat pověřený sociální pracovník nebo vedoucí CHS.

- Podepsaný stěžovatel bude ústně (na vyžádání písemně) informován o řešení stížnosti.

- Řešena bude i anonymní stížnost. Výsledek řešení anonymní stížnosti dle obsahu bude zveřejněn na nástěnce ve vstupní chodbě po dobu 30 dnů od podání a řešení stížnosti.

- Schránku vybírá zpravidla 1 x týdně pověřený sociální pracovník nebo vedoucí CHS. Provede zápis do Evidence výběru Schránky (viz. Příloha č. 3: Evidence výběru Schránky, formulář).

3. Pokud nejste s řešením spokojeni, můžete svou stížnost v nejbližší možné době přednést přímo vedoucímu Charitního střediska – Jiřímu Hořínkovi (osobně, nebo telefonicky na čísle 732 632 318).

Pokud stížnost nebude vyřešena k Vaší spokojenosti, máte možnost obrátit se na uvedené kontakty:

1. Metodik a manažer kvality sociálních služeb (v oblasti služeb sociální prevence)

Mgr. Kateřina Matulíková – Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice, tel. 731 625 764, e-mail: katerina.matulikova@ostrava.charita.cz

2. Ředitel Charity Ostrava

Bc. Martin Pražák, Dis. – Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice, e-mail: martin.prazak@ostrava.charita.cz

V případě potřeby dalšího řešení se můžete dále obrátit na další nadřízené složky - DCHOO, nebo na SMO, MSK a ombudsmana.