

Jak podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Zpětná vazba od uživatelů je pro zkvalitňování poskytovaných služeb klíčová. Každá stížnost, podnět nebo připomínka je považována za důležitý nástroj ke zlepšení služby. Stěžovatel může stížnost podat anonymně a bez obav z jakéhokoliv ohrožení.

Kdo může podat stížnost?

- Osoba, která využívá sociální služby.
- Rodinní příslušníci, zástupci institucí nebo další osoby.
- Stěžovatel může být zastoupen jinou osobou nebo mít při řešení stížnosti svého zástupce.
- Osoby s komunikačními bariérami mají nárok na tlumočnicka.

Jak podat stížnost?

Stížnost lze podat několika způsoby:

- **Ústně** kterémukoli pracovníkovi (bude proveden záznam)
- **Telefonicky** na tel. 777 801 405
- **Písemně** na adresu: V.P. Čkalova 784/22, Praha 6, 16000
- **E-mailem** na adresu: info@hostcz.org
- **Anonymně** vhozením do poštovní schránky na adrese:
 - Viniční 3067/240, Brno Židenice

Co by měla stížnost obsahovat?

- Jméno a příjmení stěžovatele a kontakt (pokud nejde o anonymní stížnost)
- Popis problému, na co si stěžujete (postup, chování pracovníka apod.)
- Možné návrhy řešení
- Podpis a datum (pokud nejde o anonymní stížnost)

Kdo stížnost řeší?

- **Koordinátor pobočky** (Mgr. Lenka Ráčková, mobil: +420 777 801 405, e-mail: rackova@hostcz.org) řeší stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby v dané pobočce.
- **Ředitelka organizace** řeší stížnosti na pracovníky nebo ty, které mohou poškodit organizaci.
- **Správní rada** řeší stížnosti na ředitele organizace nebo odvolání.

Jak se stížnost řeší?

- Po přijetí stížnosti jsou shromažďovány informace k jejímu obsahu.
- Pokud je stížnost oprávněná, organizace podnikne kroky k nápravě.
- Stěžovatel je informován o výsledku nejpozději do 30 dnů.

- Pokud se zjistí, že k pochybení nedošlo, stížnost je brána jako podnět ke zkvalitnění služby.
- Pokud došlo k pochybení, jsou provedena nápravná opatření.

NEJSEM SPOKOJENÝ S VYŘEŠENÍM STÍŽNOSTI. CO TEĎ?

- Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může se odvolat do **15 dnů** od obdržení odpovědi.
- Odvolání se podává **písemně** na adresu organizace.
- Stěžovatel se také může obrátit na nezávislé instituce:
 - Veřejný ochránce práv, Úl. 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel: 542 542 111