

Příloha č. 3

V případě potřeby či nespokojenosti nám můžete zaslat podnět, připomínku či stížnost.

Na co si můžete stěžovat:

- na kvalitu nebo způsob poskytované služby
- na přístup pracovníka

Mimo stížnost můžete také podat **připomínku** či **podnět**, které mohou vést ke zlepšení kvality služby.

Podání stížnosti nesmí být důvodem pro ukončení služby s uživatelem, který stížnost podává.

Jakým způsobem si můžete stěžovat:

1) ÚSTNĚ

- osobní či telefonické sdělení pracovníkovi, vedoucí služby či ředitelce organizace, který provede zápis do Knihy stížností

2) PÍSEMNĚ

- možnost využít formulář nebo sepsat srozumitelně na papír
- písemně podaná stížnost - do rukou pracovníka, vedoucí služby či řediteli organizace
 - na adresu organizace Český západ o.p.s., Dobrá Voda 52, 364 01 Toužim
 - pomocí webového formuláře na stránkách služby na www.cesky-zapad.cz
 - na mailovou adresu info@cesky-zapad.cz
 - do schránky Stížností, připomínek a podnětů (čitelně označena a umístěna na kontaktních místech - Teplá, Toužim, Dobrá Voda)

3) ANONYMNĚ

- stížnost lze podat bez uvedení jména
- pracovník respektuje přání stěžovatele a jméno nezapisuje do Knihy stížností

Průběh vyřízení stížností

Všechny stížnosti se evidují. Řeší se **nejpozději do 30 dnů** od data jejich převzetí. Ve zvlášť obtížných případech je lhůta prodloužena (o této skutečnosti bude stěžovatel vyrozuměn). O průběhu řešení je proveden písemný záznam.

Anonymní stížností se zabýváme se stejnou důležitostí jako u stížnosti, kde známe jméno podávající osoby. O výsledku anonymní stížnosti nelze zaslat způsob řešení stěžovateli.

Stížnost vyřizuje pracovník nadřízený tomu, proti komu stížnost směřuje.

V případě oprávněné stížnosti, obsahuje popis nápravných opatření, která byla učiněna.

Pracovník může být nápomocen při podávání stížnosti (vysvětlení postupu), ale s ohledem k Etickému kodexu ke kolegovi a k organizaci.

O výsledku řešení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemnou formou (na adresu, kterou uvede). Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na veřejné vývěsce organizace před jeho sídlem a ve výjimečných situacích u vedoucí služby.

V případě, že byste se rozhodli/a stížnost vzít zpět, tuto možnost máte kdykoliv, ale bude o ní proveden záznam.

V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti se můžete odvolat:

- **k vedoucímu služby Terénní programy**

Anna Dunčková, tel: 602 663 579, mail: anna.duncekova@cesky-zapad.cz

- **k vedoucímu služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Bc. Ludmila Madejová, DiS., tel: 735 753 094, mail: ludmila.madejova@cesky-zapad.cz

- **k řediteli organizace, služba Odborné sociální poradenství**

Mgr. Petra Vodenková, tel: 724 732 247, mail: reditel@cesky-zapad.cz.

Kontakty na nezávislé orgány:

- **Krajský úřad Karlovy Vary, odbor sociálních věcí a zdravotnictví**

Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí, inspekce sociálních služeb**

Mgr. Jana Černá, Wonkova 1142/1, 500 02 Hradec Králové

- **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**

Údolní 39, 602 00 Brno

- **Český helsinský výbor, z.s.**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

FORMULÁŘ K PODÁNÍ PODNĚTU NEBO STÍŽNOSTI

Stěžovatel:

(Tyto údaje nám nemusíte sdělovat, stížnost lze podat anonymně. Lze uvést pouze anonymní e-mailovou adresu.)

Jméno a příjmení	
Adresa pro doručení	
Tel. č., e-mail	

Další stěžovatelé, svědci, nebo jiné osoby, které mohou přispět k objasnění věci:

Osoba / sociální služba, vůči níž stížnost směřuje:

Jméno a příjmení	
Název sociální služby	

Obsah stížnosti:

(Prosíme u uvedení data události a konkrétního popisu situace. Pokud tento formulář vyplňujete vytištěný a obsah stížnosti nelze snadno stručně do této kolonky vylíčit, použijte prosím na popsání stížnosti jiný list papíru.)

--

Poučení:

- Lhůta pro vyřízení činí 30 dní
- Pokud žádáte o vyznění o výsledcích šetření a učiněných opatřeních, je nutné uvést jméno a kontakt, na který máme informace zaslat. Lze uvést též anonymní e-mailovou adresu.
- S poskytnutými osobními údaji bude nakládáno dle zákona č. 101/2000 Sb.
- Podrobné poučení a pravidla pro podávání a přijímání stížností v o.p.s. Český západ je zveřejněna na internetových stránkách www.cesky-zapad.cz, nebo Vám je poskytnou v tištěné formě pracovníci o.p.s. Český západ.

Datum:

Podpis: