

Pokud máte k naší sociální službě nějaké připomínky, podněty nebo si chcete stěžovat, můžete to s námi řešit následovně:

Jaký je rozdíl mezi podnětem, připomínkou a stížností?

Podnět nebo připomínku vnímáme tak, že nám chcete sdělit, co bychom mohli zlepšit, co Vás k naší službě napadá nebo co byste potřebovali.

Stížností se rozumí podání, které obsahuje vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti, a to buďto s chováním některého z pracovníků sociální služby nebo s kvalitou poskytované sociální služby.

Jak můžete podnět, připomínkou a stížností sdělit?

Anonymně nebo pod svým jménem s vlastnoručním podpisem, a to:

1. Písemně dopisem:

- vhozením do označené uzamykatelné schránky v prostorách organizace (zde pod nástěnkou),
- zasláním na adresu: Spolek PORTAVITA, nám. T. G. Masaryka 810/4, Havířov - Šumbark

2. Písemně e-mailem:

- můžete poslat jakémukoliv pracovníkovi Spolku PORTAVITA na jeho služební email (kontakty na všechny jsou na našich webových stránkách www.portavita.cz).

3. Ústně osobně:

- Jakémukoliv pracovníkovi Spolku PORTAVITA, a to především tak, aby bylo zřejmé, že jde o připomínku, podnět nebo stížnost. Své sdělení si můžete ověřit jednoduchými otázkami, např. „Je z mých slov zřejmé, že si stěžuji? Chci, aby se mé sdělení dále řešilo?“.. apod.

4. Ústně telefonicky:

- Jakémukoliv pracovníkovi Spolku PORTAVITA, a to především tak, aby bylo zřejmé, že jde o stížnost, připomínku nebo podnět. Své sdělení si můžete ověřit jednoduchými otázkami, např.: „Je z mých slov zřejmé, že si stěžuji? Chci, aby se mé sdělení dále řešilo?“.. apod.

Je nutné vyplnit nějaký formulář?

Můžete využít formulář, který naleznete níže pod tímto textem nebo v pořadači vedle vstupu do kanceláře sociálního pracovníka nebo na čistý papír popsat svou stížnost, podnět nebo připomínku a připojit oznámení, zda své podání činíte jako klient sociální služby nebo jako veřejnost.

Jak Vám bude předána odpověď?

Pokud se jedná o podání námětu či připomínky, pak s ním budeme pracovat uvnitř organizace. Pokud podáváte stížnost, pak je naší povinností Vám na ni odpovědět. Jestli nám sdělíte své celé jméno, adresu bydliště, e-mailovou adresu nebo telefonní číslo, získáte sdělení o způsobu vyřešení Vašeho podání tak, jak ve svém podání označíte. Pokud si způsob nezvolíte, zodpovědný pracovník Vám sdělí výsledek šetření stejným způsobem, jakým jste svou stížnost,

podali. Tzn. písemně dopisem na Vámi uvedenou adresu, písemně na Váš email, ústně osobně nebo ústně telefonicky.

Jaké jsou lhůty pro vyřízení stížnosti:

- Musí být vyřízena do 30 dnů od jejího podání.
- Jestliže je vyřizování náročné natolik, že není možné jej vyřešit do 30 dnů, bude Vás zodpovědný pracovník informovat, že potřebujeme více času (nejdéle však dalších 30 dnů).

Kde můžete podat stížnost v případě, že nebudete s odpovědí organizace spokojeni nebo si chcete stěžovat na vedoucího pracovníka sociální služby?

Můžete řešit na níže uvedených adresách, a to VŽDY PÍSEMNOU FORMOU, a postupně:

1. **Ing. Petr Šipula, předseda Řídícího výboru Spolku PORTAVITA**, kontakt: Spolek PORTAVITA, Náměstí T.G. Masaryka 810/4, 736 01 Havířov – Šumbark
2. **Veřejný ochránce práv**, kontakt: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz
3. **Evropský soud pro lidská práva**, The Registrar European Court of Human Rights, Council of Europe, F – 67075 Strasbourg cedex (bližší informace k postupu při podávání stížností k Evropskému soudu pro lidská práva – viz. webové stránky nebo např. občanská poradna).
4. **Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu statutárního města Ostravy**, MMO Nová radnice, Prokešovo náměstí 1803/8, PSČ 702 00 Ostrava, tel. +420 599 443 801

Lhůty na vyřízení jsou vždy uvedeny ve stanovách jednotlivých orgánů (obvykle mnohem delší než 30 dnů).

Níže formulář po písemné podání podnětu, připomínky nebo stížnosti (následující stránka).....

Formulář pro podávání podnětu, připomínky nebo stížnosti

Stěžovatel/navrhovatel

JMÉNO A PŘÍJÍMENÍ:

☐ ANONYM

DATUM PODÁNÍ:

Podávám:

☐
☐
☐

PŘIPOMÍNKU
PODNĚT
STÍŽNOST

Text:

Odpověď' chci zaslat :

☐	Písemně poštou na adresu:	
☐	Písemně emailem na adresu:	
☐	Telefonicky na telefonní číslo	

Podpis: