



vyřizování a podávání podnětů a stížností na poskytované služby v oblasti SPOD

Klient je seznámen se svým právem podat stížnost a způsoby vyřizování stížnosti srozumitelnou formou při zahájení poskytování SPOD. Klient může vyjadřovat svůj názor na poskytování SPOD všem odborným pracovníkům poradny.

Podnětem rozumíme podání návrhu směřujícího ke zlepšení kvality poskytování SPOD.

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti klienta na kvalitu nebo způsob poskytování SPOD.

Podání podnětu nebo stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Klienti mohou podněty a stížnosti na způsob nebo kvalitu poskytování SPOD sdělovat rovněž anonymně. Stížnost sdělená anonymně se považuje za podnět, protože v tomto případě není komu odpovědět.

Podnět nebo stížnost mohou být podány těmito způsoby:

1. Písemně, a to:

- poštou na adresu: konkrétní poradny (adresy poraden jsou uvedeny na www.cepp.cz)
- elektronickou poštou na e-mail: konkrétní poradny (e-mailové adresy jsou uvedeny na www.cepp.cz)
- podáním učiněným na místě
- anonymně (prostřednictvím webových stránek organizace či písemným podáním vhozeným do schránky na podávání podnětů či stížností, která je k dispozici v prostorách chodby poraden).

2. Ústně (osobně nebo telefonicky), přičemž z tohoto podání musí být učiněn záznam pracovníkem poradny. Kopie záznamu je klientovi poskytnuta na jeho žádost.

V případě, že má klient specifickou potřebu (handicap, jazyková bariéra apod.), která mu brání podnět či stížnost osobně vyjádřit, může tak učinit pomocí alternativních způsobů komunikace. Klient má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupcem může být fyzická i právnická osoba. Zástupce musí mít vždy písemné zplnomocnění stěžovatele.

Vyřizování podnětu:

Každý podnět je vnímán pracovníky poradny jako zdroj zpětné vazby k poskytování SPOD a je nástrojem pro hodnocení způsobu poskytování SPOD a zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Vyřizování stížnosti:

Stížnost musí přijmout kterýkoliv odborný pracovník poradny. Následně je povinen informovat vedoucího poradny, který bezodkladně informuje ředitele CPP, a ten rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovník, kterého se stížnost týká. O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel vyzooměn písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od převzetí stížnosti. Pokud si vyřízení stížnosti vyžádá delší lhůtu, bude o tom klient vyzooměn.

V rámci CPP je vedena evidence stížností jak písemných, tak ústních. Evidenci vede ředitel organizace.

Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Kontakt na instituce, ke kterým se může odvolat:

- ke zřizovateli organizace: Krajský úřad MSK, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Moravská Ostrava (tel.: 595 622 222, e-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz)
- nezávislému orgánu: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno