

Příloha č. 1 SKSS č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnosti a jejich vyřizování – instrukce pro uživatele sociální služby

1. Máte právo si stěžovat na cokoli, co souvisí s Vaším zapojením do sociální služby.
2. Můžete si stěžovat Vy **osobně** anebo si můžete pro podání a vyřizování stížnosti **stanovit svého zástupce**. *Níže uvedená pravidla platí jak pro Vás, tak i pro podání stížnosti prostřednictvím Vámi stanoveného zástupce.*
3. Stěžovat si můžete anonymně, tzn. neuvádět svoje jméno ani přezdívku, anebo můžete stížnost podepsat – závisí to pouze na Vašem rozhodnutí.
4. Stěžovat si můžete ústně nebo písemně.
5. Vaše stížnost (tzn. i stížnost podaná prostřednictvím Vámi stanoveného zástupce) musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů. Pokud bude vyřízení Vaší stížnosti složitější a zabere hodně času, může být její vyřízení prodlouženo, a to maximálně o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty vyřízení stížnosti (a důvodu prodloužení) musí být stěžovatel, tedy ten, kdo stížnost podal, vyrozuměn do 30 dnů od data na stížnosti uvedeném či do 30 dnů od okamžiku, kdy je stížnost pracovníky zaevidována (v případě, kdy datum na stížnosti nenapíše).
6. Pracovníci mohou stížnost vyhodnotit jako neoprávněnou. V takovém případě jsou povinni stěžovateli vysvětlit, jak k tomuto závěru došli.
7. Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni, máte právo se proti tomu odvolat u nadřízeného pracovníka nebo orgánu
8. U anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce v kanceláři

Komu a na co si můžete stěžovat:

- a) na kvalitu/obsah poskytované služby či chování pracovníka v přímé péči si stěžujete u vedoucí sociální služby: Petra Římková, kontakt 725 831 728
- b) na vedoucího sociální služby si stěžujete u vedení organizace:

Nikola Taragoš a Michaela Cinová
Romodrom o.p.s.
Na Březince 1513/14
155 00 Praha 5
e-mail: stiznosti@romodrom.cz
tel.: 775 593 945

- c) Pokud si stěžujete na celou organizaci, svoji stížnost zavolejte či napište na Ministerstvo práce a sociálních věcí, veřejnému ochránci práv či Magistrát hlavního



města Prahy. V takovém případě bude stížnost vyřízena podle platného postupu příslušné instituce:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

tel.: +420221921111

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: +420542542111

Magistrát hlavního města Prahy

Mariánské nám. 2/2

110 01 Praha 1

tel.: +42012444 *(sazba za spojení na tuto službu je účtována speciální cenou dle ceníku vašeho poskytovatele telekomunikačních služeb)*

Jak můžete Vy či Vámi stanovený zástupce podat písemnou stížnost:

- a) předat pracovníkovi, se kterým jste v kontaktu
- b) vhodit do schránky na stížnosti v kanceláři služby
- c) vhodit do poštovní schránky sociální služby
- d) poslat poštou na adresu kanceláře nebo na centrálu (viz výše – kontakt na vedoucího sociální služby; kontakt na vedení organizace)
- e) poslat e-mailem na adresu stiznosti@romodrom.cz

Jak si můžete Vy či Vámi stanovený zástupce stěžovat ústně:

- a) telefonicky (vedoucímu sociální služby; vedení organizace; nadřízeným orgánům – MPSV, veřejnému ochránci práv – kontakty viz výše)
- b) osobně/ústně pracovníkovi v přímé péči či vedoucímu sociální služby