***Příloha č. 1 SKSS č. 7 – Stížnosti a jejich vyřizování***

## Stížnosti a jejich vyřizování – instrukce pro klienty sociální služby

**Komu si stěžovat?**

1. na kvalitu poskytované sociální služby nebo na pracovníka:
* vedoucí pobočky…
* regionální ředitel/ka….
1. na vedoucího sociální služby si stěžujete u vedení organizace:

Mgr. Michaela Cinová

Romodrom, o.p.s

Na Březince 930/6

155 00 Praha 5

e-mail: stiznosti@romodrom.cz

tel.: +420 775 593 945

1. Pokud si stěžujete na celou organizaci nebo vaše stížnost nebyla řešena, svoji stížnost zavolejte či napište na Ministerstvo práce a sociálních věcí 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.: +420 221 921 111

**Magistrát hlavního města Prahy**

**Mariánské nám. 2/2**

**110 01 Praha 1**

tel.: +420 12 444 *(sazba za spojení na tuto službu je účtována speciální cenou dle ceníku vašeho poskytovatele telekomunikačních služeb)*

1. Máte právo si stěžovat na cokoli, co souvisí s kvalitou sociální služby, oceníme i vaši připomínku nebo podnět, co dělat lépe. Váš názor nás zajímá.
2. Můžete si stěžovat vy **osobně** anebo si můžete pro podání a vyřizování stížnosti **stanovit svého 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. Stížnost musí být vyřízena nejpozději do **30 dnů**. Pokud bude vyřízení vaší stížnosti složité 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 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.
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.

**Jak můžete Vy či Vámi stanovený zástupce podat písemnou stížnost:**

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

**Jak si můžete Vy či Vámi stanovený zástupce stěžovat ústně:**

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

**Chcete podat stížnost anonymně?**

1. E-mail: pripominky@romodrom.cz jsme upravili tak, že vaše údaje nebudou vidět
ani odesílateli. Neuvidíme, kdo nám psal, ale zároveň nebudete vědět, jak jsme se zachovali. Tuto informaci pouze vyvěsíme na nástěnce sociální služby, kam je stížnost směrována.