Centrum sociálních služeb Staroměstská České Budějovice

příspěvková organizace, Staroměstská 2469/27, 370 04 České Budějovice

**Postup podání a vyřizování stížností**

**určený pro uživatele sociálních služeb v CSS Staroměstská**

**platný s účinností od 1. 7. 2013**

Uživatelé sociálních služeb CSS Staroměstská mají právo na podání stížnosti, pokud nejsou spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb. Podání stížnosti nediskriminuje uživatele služby při jejím dalším využívání. Stížnost je brána zařízením jako podnět ke zlepšení a kontrole kvality poskytovaných služeb.

S možností podáním stížnosti v případě nespokojenosti je uživatel seznámen při uzavírání smlouvy o poskytování služby.

* Stížnost lze podat v písemné, telefonické, ústní (i anonymní) podobě jakémukoliv pracovníkovi. Je možné ji podat i v podobě elektronické a to na e-mailové adresy:

**tetour@staromestska.c**z – ředitel, tel.: 387 001 143

**lenka.kubatova@staromestska.cz** – sociální pracovnice, tel.: 387 001 140.

* Písemnou stížnost je možné předat osobně, poslat poštou či vhodit do schránky připomínek a informací na každém patře zařízení a ve vestibulu jídelny vedle nástěnky s jídelním lístkem.

Osobní převzetí písemné stížnosti pracovník uživateli na jeho na žádost potvrdí.

Pracovník, který stížnost přijme, je povinen stížnost zaznamenat a předat pracovníkovi, který je pověřen evidováním stížností - vedoucí sociálního úseku.

Požádá-li o to stěžovatel, je pracovník, který stížnost přijímá povinen zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

* Vedoucí sociálního úseku **prověří stížnost** v celém jejím rozsahu, **informuje** o výsledku **ředitele zařízení**, který rozhodne o vyřízení stížnosti a do 30 dnů ode dne jejího podání podá uživateli písemné vyrozumění. V případě, že stížnost není možné ze závažných důvodů v uvedeném termínu prošetřit a učinit opatření, informuje o tom stěžovatele.
* Vedoucí sociálního úseku zakládá všechny formuláře, které se týkají stížností, do složky, kterou má je součástí evidence stížností.
* Stížnosti podané proti vedoucímu pracovního úseku – sociální pracovnici - vyřizuje shodným způsobem ředitel CSS.
* **V případě nespokojenosti** s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit ke statutárnímu orgánu zařízení – Mgr. Jiří Tetour, ředitel CSS Staroměstská – a to buď osobně v budově zařízení, nebo e-mailem či telefonicky (tetour@staromestska.cz, tel.: 387 001 143). Dále má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu. Nadřízeným orgánem Centra sociálních služeb je Statutární město České Budějovice (vedoucí odboru sociálních věcí MM, nám. Př. Otakara II., Bc. Marie Voštová, tel.: 386 801 601), nezávislým orgánem je veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno), nebo Jihočeská rozvojová, o.p. s. (Riegrova 51, České Budějovice, tel: 387 222 838).
* V případě, že uživatel je neslyšící nebo cizinec, zajistí k přesnému zaznamenání podání a projednání stížnosti CSS na své náklady tlumočníka. Sociální pracovnice zajistí odpovídajícího tlumočníka – dle seznamu kontaktů uvedených v „Průvodci sociálními službami města ČB.
* Uživatel má možnost si pro vyřizování stížnosti zvolit svého **nezávislého zástupce**. Může jím být fyzická (příbuzný, známý), nebo právnická osoba (občanská poradna…). Nezávislým zástupcem nemůže být zaměstnanec organizace.
* V případě, že stížnost **podá v zájmu uživatele jiná osoba** (bez zmocnění k zastupování), je uživatel o výsledku vyřízení stížnosti písemně informován. Podávající osoba je informována pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na ochranu osobnosti a osobních údajů uživatele.
* Pokud se jedná o **anonymní stížnost**, postupuje se shodně jako u ostatních (kromě písemné odpovědi). Vyrozumění o projednání stížnosti a následném opatření je zveřejněno na nástěnce v přízemí CSS Staroměstská.

Mgr. Jiří Tetour

ředitel