

## **PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ SLUŽEB**

1. Uživatelé mohou podávat podněty, připomínky nebo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
2. O možnosti vznést podnět, připomínku, stížnost jsou uživatelé informováni prostřednictvím vývěsky a při prvním jednání s příslušným pracovníkem SAS SZP ČL o.p.s.
3. Uživatelé jsou dále seznámeni s možností obrátit se, v případě nespokojenosti s vyřízením podnětů, připomínek, stížnosti v poradně, na další nezávislé orgány (Správní rada SZP ČL o.p.s. Školní 2213, 470 01 Česká Lípa, Krajský úřad, MPSV, Veřejný ochránce práv)
4. Uživatelé se sluchovou vadou mají možnost požádat o tlumočnicka znakového jazyka.

### **Rozlišujeme:**

- **Stížnost** – jako projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo se způsobem, jakým je poskytována. Stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu, stížnosti se vždy vyřizují písemně.
- **Podnět** – tím většinou rozumíme podání informace od uživatele nebo jiné osoby, která vede k přezkoumání podmínek při průběhu poskytování péče, vede ke zlepšení kvality sociálních služeb, lze je řešit ústně.
- **Připomínka** – drobná kritika, pojmenování nedostatku či nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb, lze je řešit ústně.

### **Stížnosti lze podávat:**

- Ústně – neanonymně sociálnímu pracovníkovi, pracovníkům v sociálních službách v Komunitním centru –v kanceláři SZP ČL o.p.s. Školní 2213 nebo v Komunitním centru, Komenského 47, Doksy (kancelář SZP ČL o.p.s.)
- Písemně – neanonymně zaměstnancům, poštou, anonymně do schránky, která je umístěna u hlavního vchodu do budovy.
- Telefonicky – sociálně aktivizační služba: 777 047 684 ředitelka SZP ČL o.p.s., 731 653 002 předsedkyně Správní rady SZP ČL o.p.s.
- Elektronicky – e-mail: stp.cl@seznam.cz

## **II. ZPŮSOB PODÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ**

1. Uživatel se může vyjádřit k poskytnuté sociálně aktivizační službě, pokud je pro něj omezující, porušuje jeho důstojnost a soukromí, nemá možnost volby, neuspokojuje jeho potřeby, není spokojen s pracovníkem SZP Č. Lípa o.p.s., může se rovněž vyjádřit k chodu organizace.
2. Námět, připomínku, stížnost může uživatel podat:

a) **Sám nebo s pomocí** napíše svůj námět, připomínku nebo stížnost konkrétně, srozumitelně, čitelně (s uvedením komu je adresována – je třeba uvést jména odpovědných pracovníků; včetně své adresy a podpisu, a odešle, případně předá osobně na adresu SZP ČL o.p.s. V případě osobního předání pracovník SZP ČL o.p.s. potvrdí přijetí)

b) **Provedením zápisu do knihy stížností, podnětů, připomínek**, která je k dispozici přímo v poradně SAS (musí být uvedeno datum, nač si uživatel stěžuje)

c) **Ústně** (ústní námět, připomínka, stížnost, učiněná telefonicky nebo během jednání s pracovníkem SZP Č. Lípa o.p.s. je tímto pracovníkem písemně zaznamenána).

d) **Anonymně** (k předání anonymních námětů, připomínek, stížnosti slouží k tomu určená a řádně označená schránka, která je umístěna v místnosti sociálně aktivizačních služeb-Komunitní centrum, Školní 2213, Česká Lípa.

3. SZP Č. Lípa o.p.s. má pro podání podnětů, připomínek, stížnosti vypracován vlastní formulář, který uživatel může využít.