



## Pravidla pro podávání stížnosti

Uživatel a jeho zákonný zástupce/opatrovník, nebo jiná osoba mají právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

### Způsob podávání stížnosti

Stížnost lze podat:

- a) Ústně: stížnost, která je podána ústně, je vždy zaznamenána pracovníkem a předána k vyřízení.
- b) Písemně:
  - zasláním na adresu organizace
  - sepsáním a odevzdáním stížnosti – kterémukoliv zaměstnanci, který je povinen ji předat řediteli, či vhodit do schránky důvěry
- c) Elektronicky: e-mail: [reditel@sirius-opava.cz](mailto:reditel@sirius-opava.cz).

Na anonymní stížnosti se neodpovídá, nicméně se prověřuje.

### Způsob a lhůta vyřízení stížnosti

1. Stížnost je povinen přijmout každý pracovník organizace, vyřizuje tým pro vyřizování stížnosti, pokud není interním předpisem stanoveno jinak, ředitel zařízení.
2. Ředitel nebo jím pověřený zaměstnanec, kteří jsou oprávněni stížnost prověřit, prozkoumají veškeré podněty ve stížnosti uvedené, je-li to možné opatří v předmětné záležitosti důkazy např. kopie listin, dokladů, vyjádření zaměstnance atd. V případě potřeby neprodleně zahájí potřebná opatření.
3. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena do 28 dnů od data podání stížnosti.
4. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na:
  - zřizovatele, tj. Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117 Ostrava, odbor sociálních věcíV případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti KÚ se může obrátit na další instituce, jsou to:
  - kancelář veřejného ochránce práv
  - občanské poradny
5. Stížnosti jsou ročně analyzovány v rámci hodnocení kvality poskytovaných služeb.