

Příloha č. 1c

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Uživatel služby mohou uplatňovat stížnosti na **kvalitou nebo způsob poskytování sociální služby**.
2. Stížnosti mohou být podávány při osobním jednání ústně, telefonicky, emailem anebo písemně, nebo prostřednictvím schránky pro připomínky, náměty a stížností, která je umístěna na detašovaném pracovišti před kanceláří poradny.
3. Uživatel má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb i anonymně.
4. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba stojící mimo struktury organizace), který jej při vyřizování stížnosti bude zastupovat.
5. Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek některého pracovníka poskytovatele.
6. Doporučené náležitosti písemné stížnosti: datum; komu je adresována (vedoucí detašovaného pracoviště, ředitel); srozumitelný a konkrétní předmět stížnosti; jméno, adresa a podpis stěžovatele (není podmínkou).

Adresa vedoucího pracovníka Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s.
detašované pracoviště Ostrava
k rukám vedoucího
Bieblova 3, 702 00 Ostrava
email: czp.ostrava@czp-msk.cz, telefon: 596 115 318

Adresa ředitel Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s.
k rukám ředitele
Bieblova 3, 702 00 Ostrava
email: czp.ustredi@czp-msk.cz, telefon: 596 115 318

7. Každá písemná stížnost je evidována v souladu se zákonem o ochraně osobních dat, projednávána příslušnými odpovědnými pracovníky a odpověď musí stěžovatel obdržet do **20 dnů** od data, kdy organizace stížnost obdržela.
8. Uživatel má se může odvolat k nadřízené organizační složce (ředitel, správní rada). Jestliže ho ani ta neuspokojí, může podat odvolání k nezávislému orgánu (Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor apod.).

Adresa ředitele Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s.
k rukám ředitele
Bieblova 3, 702 00 Ostrava

Adresa předsedy správní rady Svaz tělesně postižených v České republice, o.s. krajská organizace
Moravskoslezského kraje
Předseda správní rady
Bieblova 3, 702 00 Ostrava

Adresa veřejného ochránce práv Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno

Adresa ČHV Český helsinský výbor
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

9. Uživatelé, u nichž je možná identifikace, nejsou z důvodu podání stížnosti v žádném ohledu ohroženi ani vůči nim nemohou být uplatněny sankce.

Nabývá platnost od: 14. 4. 2014 a nahrazuje předchozí