

**Zjednodušená pravidla pro podávání a vyřizování
stížností na kvalitu či způsob poskytování služby
v organizaci GALAXIE Centrum pomoci, z.ú.**

Na způsob a kvalitu námi poskytovaných služeb si v případě nespokojenosti můžete stěžovat. Jednotlivé služby mají zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu či způsob poskytovaných služeb.

Podat stížnost může uživatel služby, rodič, opatrovník, dobrovolník, pracovník služby, nebo jiní lidé či organizace.

Pracovníci podávají stížnost například v situaci, kdy zjistí nespokojenost uživatele či omezení jeho vůle, podají jeho jménem stížnost, stížnost mohou podat jménem uživatele také v případě, že si to uživatel přeje, procesem podávání a vyřizování stížností prochází společně s uživatelem a využívají všeho toho, co uživatelé samostatně dokážou (např. přijít s sociálnímu pracovníkovi, pomocí alternativní komunikace vyjádřit důvod stížnosti atd.).

Kdokoliv kdo podá stížnost, nebude žádným způsobem postihován, znevýhodňován, na přání stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Co považujeme za stížnost:

- projev nespokojenosti (sdělený uživatelem nebo kýmkoliv v jeho zastoupení) související s porušováním práv uživatele vyžadující řešení, nápravu, úpravu podmínek služby, přijetí opatření),
- písemné podání označené jako stížnost, případné písemné podání, z něhož vyplývá nespokojenost stěžovatele a žádost o nápravu, případně ústní podání, které stěžovatel považuje za stížnost.

Co považujeme za připomínky:

- upozornění na situaci, která může být při poskytování služby problematická, nežádoucí, nepříjemná,
- připomínky ke zlepšení služby poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně, o připomínkách je vždy informován ředitel organizace, který následně rozhodne o způsobu jejich vypořádání.

Co považujeme za podněty:

- návrhy směrem ke zkvalitnění či změně poskytované služby,
- podněty ke zlepšení poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně, o podnětech je vždy informován ředitel organizace, který následně rozhodne o způsobu jejich vypořádání.

Jak je možné podat stížnost:

Ústně, písemně, telefonicky, nebo jiným způsobem, který tomu, kdo podává stížnost vyhovuje (email, poštovní schránka, datová schránka, schránka důvěry).

Stížnost je možné podat i anonymně do k tomu určené schránky v budovách jednotlivých služeb, schránky jsou viditelně označené a vybírají se průběžně, zpravidla 1x týdně, zodpovědnou osobou je pověřený pracovník.

Údaje pro podání stížností:

GALAXIE Centrum pomoci, z.ú.

Kašparova 2978/1

733 01 Karviná-Hranice

Telefon: +420 603 734 223

Email: reditel@galaxie-karvina.cz

Datová schránka: u6jkeen

Co se děje se stížností:

Vaši ústní, nebo telefonickou stížnost zapíše, pokud možno doslovně pracovník, kterému je stížnost sdělena, je-li to možné, a pokud bude stěžovatel chtít, nechá mu pracovník tento záznam podepsat, zároveň dojedná se stěžovatelem předání vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Podobně postupujeme i u anonymní stížnosti.

U písemné stížnosti nevyžadujeme vyplnění formuláře, pokud má stěžovatel zájem je možno si formulář vyžádat, je také volně k dispozici u schránek důvěry.

Stížnost začínáme řešit co nejdříve po jejím obdržení.

Pokud se stížnost týká např. pracovníka, pak máme v organizace nastavené takové postupy, aby byla řešena co neobjektivněji. To znamená, že ji neřeší ten pracovník, proti kterému stížnost směřuje, ale další pracovníci.

Ke stížnosti se vyjadřuje vždy ten, koho se týká. Po celou dobu vyřizování stížnosti sociální pracovník vše zaznamenává. Vede písemné záznamy o řešení stížností. Písemné vyrozumění vyřízené stížnosti bude stěžovateli odesláno co nejrychleji, nejpozději do 30 dnů od jejího podání. V některých zvláště závažných případech je možné lhůtu pro její vyřízení prodloužit (nejvíce však o dalších 30 dnů), o této situaci bude stěžovatel informován. Anonymní stížnost je společně s odpovědí vyvěšena na nástěnce ve středisku. Pokud je známa adresa stěžovatele, pak písemnou odpověď a vyrozumění o vyřešení stížnosti zasíláme poštou.

Pokud není stěžovatel s řešením stížnosti spokojen, může se obrátit s podnětem na prošetření na tyto další instituce:

Magistrát města Karviné
Odbor sociálních věcí
Karola Šliwky 219/15
733 01 Karviná-Fryštát

Krajský úřad Moravskoslezského kraje
Odbor sociálních věcí
28.října 117
702 18 Ostrava

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5

Nebude-li stěžovatel souhlasit s vyřízením stížnosti nebo nebude-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti:

MPSV ČR,
odbor sociálních služeb
Na Poříčním Právu 1/376
128 01 Praha 2

Zpracovala: Ingrid Tuizalová, DiS., ředitelka organizace
Platné od: 19.12.2025