KONTAKTY:

Sociální pracovník a vedoucí sociální služby:
Bc. Markéta Jirout, DiS., CertCAAPR.
Adresa: Bohumínská 25, Ostrava - Muglinov
Tel.: 725 876 755
E-mail: mjirout@ssso.cz

POPIS POSKYTOVANÉ SLUŽBY



Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace nabízí nájemcům vstupních bytů s doprovodným sociálním programem na ul. Bohumínská 152/25, Ostrava – Muglinov sociální službu odborné sociální poradenství. Služba je zajišťována ambulantně ve výše uvedeném objektu vstupních bytů na ul. Bohumínská 152/25, Ostrava – Muglinov, v rozsahu základních činností dle §37 zákona č. 108/206 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, tedy v následujícím rozsahu:

1) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
   - zprostředkování navazujících služeb

2) sociálně terapeutické činnosti
   - poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání

3) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
   - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
   - pomoc a při obnovení nebo upevnění kontaktů s přirozeným sociálním prostředím

4) - činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci

OBLASTI ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ:

- **Pracovně právní vztahy a zaměstnanost** – pomoc s orientací v problematice pracovněprávních vztahů (vznik a rozvázání pracovního poměru, práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele), pomoc při hledání zaměstnání (sepsání životopisu, motivačního dopisu, pomoc při vyhledávání volných pracovních nabídek, osobní asistence při komunikaci se zaměstnavateli apod.), podpora dovedností pro získání a udržení pracovního uplatnění (orientace v systému sekundárního vzdělávání, rekvalifikace, počítačová gramotnost).

- **Vzdělávání** - podpora při kontaktu mezi rodinou a školou, pomoc s orientací v oblasti práva ve školství, pomoc v oblasti povinné školní docházky a školní zralosti, pomoc v oblasti studia, studijních předpokladů a podmínek.
- **Dluhová problematika** (finanční a rozpočtová problematika) – práva a povinnosti dlužníků, ručitelů, věřitelů, informace o exekuci, insolvenčním řízení, zvyšování finanční gramotnosti, pomoc při sestavování osobního/rodinného rozpočtu.



- **Bydlení** – pomoc v oblasti práva (práva nájemníků a pronajímatelů, orientace v nájemních smlouvách), pomoc s vyhledáváním vhodného bydlení, pomoc při řešení technického stavu bydlení.
- **Systém sociálních dávek v ČR** – orientace v dávkách státní sociální pomoci, v dávkách pomoci v hmotné nouzi, v dávkách nemocenského pojištění, v dávkách důchodového pojištění, pomoc s orientací v podpoře v nezaměstnanosti.
- **Rodina a mezilidské vztahy** – rodinné vztahy, rozvody, výživné, úprava práv a povinností k dětem, pomoc při výchově a péči o děti, řešení výchovných problémů dětí a problémů vícegeneračního soužití.
- **Veřejná správa** – pomoc při vyřizování záležitostí na úřadech, informace při orientaci na jaký příslušný odbor se obrátit v případě řešené věci, nabídka osobní asistence uživateli
- **Péče o osoby závislé na pomoci druhé osoby** – podpora při nácviku dovedností pečujících osob, poradenství v oblasti návazných služeb, příspěvek na péči atp.

ÚROVNĚ POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ:

1) **Informace** – poskytnutí konkrétních a věcně správných informací, nenabízí možnosti řešení.
2) **Rady** – poskytování cílené rady vycházející z konkrétní situace uživatele služby, nabízí alternativy a strategie možného řešení.
3) **Aktivní pomoc** – komplexní přístup k řešení problematiky uživatele služby, včetně praktické pomoci, asistence a doprovodu.

Odborné sociální poradenství nenahrazuje odbornou činnost správních úřadů, specializovaných odborných pracovišť a nemá výkonnou pravomoc. Neposkytuje rady v komerčních záležitostech a odborné služby klinických psychologů, rodinných terapeutů a mediačních služeb.

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace IČ 10858083
Stará cesta 125/4, 711 00 Ostrava č. účtu: 1387543038/2700 www.ssso.cz

SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!
SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA

POSLÁNÍ

Posláním odborného sociálního poradenství je poskytovat rady, informace, pomoc, podporu a zprostředkování navazujících služeb osobám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci a nejsou schopny tuto situaci řešit vlastními silami či za pomocí blízkého okolí. Odborné sociální poradenství umožní uživateli zorientovat se v jeho právech a povinnostech. Uživateli budou poskytnuty potřebné informace a pomoc k uplatňování jeho oprávněných zájmů, práv a plnění jeho povinností. Pomoc je poskytována bezplatně, důvěrně, nestranně a odborně.

CÍLOVÁ SKUPINA



a) rodiny s dítětem/dětmi
b) osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče
c) děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
d) osoby žijící ve vyloučených komunitách
e) osoby bez přístřeší
f) osoby v krizi
g) osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
h) etnické menšiny

Sociální služba Odborné sociální poradenství je poskytována ambulantní formou pouze uživatelům bydlícím v objektu vstupních bytů s doprovodným sociálním programem na ul. Bohumínská 152/25, Ostrava – Muglinov. Cílové skupině uvedené v písm. d, e, f, g, h se sociální služba poskytuje pouze za předpokladu, že tyto osoby pečují o nezaopatřené dítě/děti.

Sociální služba není určena:

- osobám, které se nechtějí aktivně podílet na řešení své nepříznivé sociální situace,
- osobám, které budou vyžadovat poskytování služby pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek,
- osobám, které nespadají do cílové skupiny, těmto osobám bude v rámci základního sociálního poradenství zprostředkován kontakt na příslušného poskytovatele sociálních služeb.



CÍL SLUŽBY

Cílem sociální služby je poskytovat odborné sociální poradenství, které bude směřovat ke:

- **zvýšení schopností** uživatele samostatně řešit svou nepříznivou sociální situaci,
- **zvýšení znalostí a dovedností** uživatele směřující k samostatnému řešení běžných záležitostí osobního života (bydlení, příjmy, vzdělávání, zdravotní péče, zaměstnání, rodina, mezilidské vztahy, hospodaření atd.),
- **stabilizaci** sociální, ekonomické a bytové situace.

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace IČ 10858083
Stará cesta 125/4, 711 00 Ostrava č. účtu: 1387543038/2700 www.ssso.cz

SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!
SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA

PROVOZNÍ DOBA:



Pondělí - čtvrtek	7:00 – 14:00 hodin
Pátek	7:00 – 12:00 hodin

Konzultační hodiny pro veřejnost

Pondělí - čtvrtek	7:00 – 14:00 hodin, 11:30 – 12:00 – polední pauza
Pátek	8:00 – 12:00 hodin

Poskytovaná služba je dostupná také prostřednictvím telefonické či e-mailové komunikace. Uživatelům je nabízena možnost objednání se na konkrétní čas.

MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ:

Sociální služba je ambulantně zajišťována v prostorách objektu Vstupních bytů s doprovodným sociálním programem na adrese ul. Bohumínská 158/25, Ostrava – Muglinov. Budova, jež je ve vlastnictví Statutárního města Ostravy, svěřena městskému obvodu Slezská Ostrava, byla na základě Zřizovací listiny, která byla schválena Zastupitelstvem městského obvodu Slezská Ostrava dne 22. 04. 2021, č. usnesení 0350/ZMOb-Sle/1822/15, předána k hospodaření příspěvkové organizaci Sociální služby Slezská Ostrava.

Pro potřeby poskytování odborného sociálního poradenství je vyčleněna 1 kancelář sociálního pracovníka. Kancelář je kompletně vybavena potřebným nábytkem, výpočetní technikou a dalším příslušenstvím. Klient má k dispozici vhodný prostor k vyřízení svých žádostí při zachování jeho důstojnosti, vysoké kvality poskytované služby a ochrany osobních údajů. Poskytování služby je zajištěno zaměstnancem příspěvkové organizace ve výše uvedených provozních hodinách. Provoz odborného sociálního poradenství je zabezpečován dle písemně stanovených pravidel a v souladu s navazujícími předpisy.

KAPACITA ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

Ambulantní forma:
Okamžitá kapacita: 1 uživatel
Denní kapacita: je 5 intervencí, kdy je 1 intervence uvedena jako maximální okamžitá kapacita 30 minut jednání s uživatelem

ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ

V rámci zásad poskytování odborného sociálního poradenství ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění je poskytováno poradenství **bezplatně.**



Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace IČ 10858083
Stará cesta 125/4, 711 00 Ostrava č. účtu: 1387543038/2700 www.ssso.cz

SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!
SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA

VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY, PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ A ZPŮSOB UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ

1) Poskytnutí informací o poskytované sociální službě odborného sociálního poradenství

- Na základě telefonického, písemného, elektronického či osobního dotazu žadatele podá pověřený zaměstnanec sociální služby základní informace týkající se poskytovaného odborného sociálního poradenství. Přiblíží způsob, průběh a rozsah poskytované služby a další nezbytné údaje.

- Před zahájením poskytování odborného sociálního poradenství sociální pracovník posuzuje, zda jsme službou, o kterou zájemce žádá a kterou potřebuje.

- Zájemce je seznámen se základními informacemi o organizaci, předmětu činnosti, rozsahu, způsobu a průběhu poskytování služby, s vnitřními pravidly a dalšími důležitými skutečnostmi. Sociální pracovník vždy posoudí rozsah sdělených informací o službě dle úrovně požadovaného poradenství (informace, rady, aktivní pomoc) a formy kontaktu (osobní, telefonická, písemná, e-mailem).

2) Zahájení poskytování odborného sociálního poradenství



Odborné sociální poradenství je určeno výhradně obyvatelům vstupních bytů na ul. Bohumínská 152/25, 712 00 Ostrava – Muglinov, kteří užívají bytové jednotky na základě řádné nájemní smlouvy.

- V případě zájmu žadatele o poskytovanou službu musí být sepsán **záznam z ústního jednání (ústní smlouva),** který obsahuje sociální zakázku požadovanou uživatelem služby. Uživatel bude písemně informován o způsobu zacházení s osobními údaji, jejich archivací a skartací. Žadatel se dále rozhodne o využití služby, zda poskytne Souhlas se shromažďováním, zpracováváním, archivováním a předáváním osobních údajů a zvláštních kategorií osobních údajů třetím osobám.

- Zavedení sociální služby a její následné poskytování je v souladu s požadavky a individuálními potřebami uživatelů. Při sjednávání specifických cílů se klade důraz na aktivní účast uživatelů a jejich zapojení do rozhodování. Sociální služba je zajišťována odborně proškoleným personálem dle písemně zpracovaných metodických pokynů. Při zavedení sociální služby je každý uživatel řádně seznámen s vnitřními pravidly pro poskytování odborného sociálního poradenství.

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace IČ 10858083
Stará cesta 125/4, 711 00 Ostrava č. účtu: 1387543038/2700 www.ssso.cz

SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!
SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA

- Zájemce i uživatel služby má právo vystupovat anonymně. Pracovník poradny pak po uživateli požaduje poskytnutí identifikačních údajů pouze v případech, kdy je to nezbytné pro poskytnutí odborného sociálního poradenství (přesný postup vedení anonymní evidence stanoví vnitřní předpis - Standard č. 6).

- V případě naplněné okamžité kapacity odborného sociálního poradenství bude s uživatelem dohodnut náhradní termín jednání, který bude písemně ustanoven.

- Zájemce o službu je upozorněn na skutečnost, že v případě nutnosti práce se zvláštní kategorií osobních údajů (národnost, sexuální orientace, etnikum, zdravotní stav, náboženství, biometrické údaje) bude požádán o podepsání souhlasu k jejich zpracovávání. V případě, že k udělení souhlasu nedojde, bude zakázka evidována anonymně.

3) Průběh poskytování sociální služby

- S uživatelem služby je konzultována jeho celková sociální situace a definována daná problematika. Poskytováním informací a rad uživateli služby napomáháme zorientovat se v problematice a nalézt vhodná řešení. Poté, co jsou společně vymezeny individuální potřeby a cíle, se stanoví na základě dohody konkrétní způsoby zajištění potřebné pomoci a následné podpory (poskytnutí potřebných informací, rad, plánu řešení a rozsahu aktivní pomoci ze strany poradce). Odborné sociální poradenství a jeho poskytování je vždy v souladu s požadavky a individuálními potřebami uživatelů. Klade se důraz na aktivní účast uživatelů a jejich zapojení do rozhodování. Sociálním pracovníkem jsou zjišťovány pouze nezbytné informace potřebné k poskytnutí požadovaného odborného sociálního poradenství.

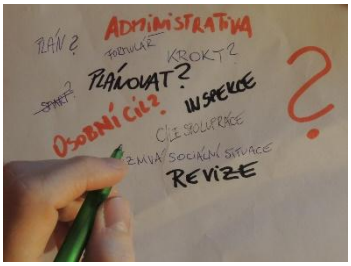
- Poradenství je zajištěno kvalifikovaným sociálním pracovníkem v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. V případě, že řešení nepříznivé sociální situace uživatele vyžaduje konzultaci s odborníkem v oblasti práva a psychologie, je uživateli předán kontakt na odborníka z dané oblasti.

- **individuální plánování** - během celého průběhu služby sociální pracovník doprovází uživatele při řešení jeho problémové situace formou individuálního plánování. Sociální pracovník napomáhá uživateli stanovit jednotlivé kroky k dosažení osobního cíle a s jejich následnou realizací. Případně řeší aktuální jednorázovou sociální zakázku uživatele.

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace IČ 10858083
Stará cesta 125/4, 711 00 Ostrava č. účtu: 1387543038/2700 www.ssso.cz

SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!
SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA

- Po uzavření ústní smlouvy je vypracován *individuální plán uživatele služby.*



a) *Jednorázový* – v rámci jednoho setkání (viz. Záznam z jednání s uživatelem služby)
b) *Dlouhodobý* – v rámci dvou a více setkání (viz. Individuální plán uživatele služby).

4) Ukončení sociální služby

Sociální služba je poskytována na základě dobrovolnosti uživatelů služby.
Uživatel může ukončit využívání odborného sociálního poradenství kdykoliv písemným nebo ústním oznámením a bez udání důvodu. Sociální služba je v tomto případě ukončena okamžitě.
Poskytovatel může ukončit poskytování sociální služby prostřednictvím písemného záznamu, a to pouze z těchto důvodů:

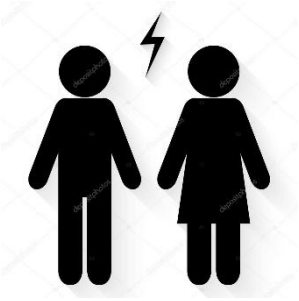
1) Jestliže dojde k naplnění stanoveného osobního cíle uživatele služby či změně sociální situace uživatele v pozitivním směru, a ten již další trvání sociální služby nepotřebuje.
2) Jestliže uživatel bude opakovaně vyžadovat poskytnutí sociální služby pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek.
3) Jestliže uživatel bez vážného důvodu opakovaně nedodrží dohodnuté postupy a termíny sjednaných schůzek a zjevně přestane mít zájem v rámci svých schopností aktivně řešit svou nepříznivou sociální situaci.
4) Jestliže uživatel poskytne nepravdivé či záměrně neúplné informace o své sociální situaci nebo využije poskytovanou službu ke svému neoprávněnému prospěchu.
5) Jestliže bude uživateli ukončena nájemní smlouva ke vstupnímu bytu na ul. Bohumínská 152/25, Ostrava – Muglinov.

V případě porušení či neplnění povinností bude uživatel zápisem do spisové dokumentace vyzván sociálním pracovníkem k nápravě. Současně s napomenutím bude uživateli sdělen důsledek jeho nežádoucího jednání. Jestliže uživatel napomenutí neakceptuje a dále bude porušovat povinnosti po předešlém opětovném napomenutí, bude to již důvod k ukončení poskytování odborného sociálního poradenství.

Uživateli jsou v případě potřeby při ukončení poskytování sociální služby předány informace o obdobných či navazujících sociálních službách a kontakty na jednotlivé poskytovatele.

Poskytování služby bude ukončeno okamžikem předání písemného záznamu. V případě nepřijatelného chování uživatele vůči zaměstnanci odborného sociálního poradenství nastává ukončení okamžitě. Za nepřijatelné chování je považováno:

- **Sexuální obtěžování**: např. komentování vzhledu sociální pracovnice, přehnané lichocení atp. Za sexuální obtěžování lze také považovat nevhodné návrhy a žádosti o kontakt mimo pracoviště a pracovní dobu sociální pracovnice, nebo také nevhodné oslovování pracovnice se sexuálním podtextem.



- **Ponižování a šikanování pracovníků:** ponižující oslovování, vulgární nadávky vůči zaměstnancům, křik.

- **Vyhrožování –** pokud nesplní pracovník vše dle přání uživatele, i když jsou požadavky v rozporu s principy a posláním sociální služby.

- **Fyzické ataky** – jakýkoliv úmyslný fyzický útok na pracovníka (kopnutí, fackování, tahání za vlasy apod.).

Cílem organizace je jednak poskytovat kvalitní péči našim uživatelům, ale také zajistit bezpečné a důstojné pracovní prostředí pro zaměstnance.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

1) **Nediskriminační přístup** - Sociální službu poskytujeme na základě vlastního rozhodnutí uživatele. Pracovníci respektují věk, rasu, barvu pleti, jazyk, víru, sexuální orientaci, náboženské a politické vyznání uživatele. Dále také jeho názory, způsob komunikace i oblékání. V praktické činnosti poradenství je kladen důraz na rovný přístup všech skupin potenciálních i stávajících uživatelů.
2) **Autonomie** – Svou intervencí ovlivňuje sociální služba situaci uživatele, avšak respektujeme a podporujeme individualitu, práva a odpovědnost uživatele služby.
3) **Integrace** - Prostřednictvím této služby se snažíme uživateli pomoci udržet jeho místo ve společnosti a chránit ho před nebezpečím sociálního vyloučení či ho opětovně začlenit do společnosti.
4) **Subsidiarita** – Poradenstvím usilujeme o řešení problémů sociální situace uživatelů způsoby, prostředky a formami, které jsou z povahy věci nejvhodnější a nejdostupnější pro uživatele. K tomu je využívána i spolupráce a výsledky činnosti ostatních subjektů.
5) **Respektování potřeb** – V rámci poradenství jsou potřeby uživatelů objektivně vyhodnocovány a aktivity poradenství jsou zaměřeny k jejich naplňování.
6) **Zaměření na celistvost osobnosti** - Na uživatele služby pohlížíme komplexně, podporujeme jeho dovednosti a schopnosti (zaměření na jeho celistvost). K situaci uživatele se přistupuje v širších souvislostech (minulost, přítomnost, vize do budoucnosti, individualita).
7) **Bezplatnost** - Poskytování sociální služby je bezplatné.
8) **Jasná pravidla** - Sociální službu poskytujeme v souladu se standardy kvality sociálních služeb tak, aby vzbuzovala důvěryhodnost a dosahovala úrovně profesionální péče (profesionální přístup kvalifikovaných pracovníků). Jsou stanovena jasná pravidla pro uživatele a poskytovatele.
9) **Diskrétnost** – Zaměstnanci jsou povinni zachovávat důvěrnosti sdělení uživatelů, dbát na ochranu osobních údajů a dalších získaných informací o uživateli služby.

Poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství je v souladu s hodnotami a zásadami obsaženými v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR.

Práva a povinnosti uživatelů



Uživatel má právo:

- Právo na ochranu osobních údajů
- Právo na soukromí
- Právo na svobodnou volbu
- Právo na nedotknutelnost osoby
- Právo na důstojné zacházení
- Právo na poskytnutí sociální služby Odborného sociálního poradenství
- Právo na poskytnutí informací
- Právo na ukončení poskytování sociální služby
- Právo na podání stížnosti
- Právo na ochranu před jakýmikoliv formami zneužívání

Uživatel má povinnost:

- Poskytnout základní informace nutné k posouzení jeho sociální situace a dané problematiky.
- Respektovat podmínky poskytování odborného sociálního poradenství.
- Dodržovat sjednané časy schůzek a dodržovat stanovené postupy.

Přijímání a způsob vyřizování stížností:

- Uživatel či jiná fyzická osoba má možnost podat stížnost ústně, písemně nebo anonymně. O podané stížnosti je vždy proveden zápis s uvedením osoby, která stížnost podala, předmětem stížnosti, výsledkem šetření a uvedením přijatých opatření. V případě požadavku uživatele o zachování anonymity je vždy vyhověno. Pro účely anonymního podání je v prostorách objektu Vstupních bytů umístěna anonymní schránka.
- Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost. Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality nabízené služby. Jsou cenným zdrojem informací, které ukazují, jak jednotliví uživatelé vnímají jim poskytovanou službu a co by si přáli změnit, což umožňuje identifikovat oblasti, kde je potřeba kvalitu služby zvyšovat a přiblížit potřebám uživatelů.
- Stížnost může být rovněž podána nezávislému orgánu (Policie ČR, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor atd.)
- Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství vyřizuje vedoucí sociální služby. Stížnosti řeší bezodkladně, nejdéle do **30 dnů ode dne, kdy byly doručeny organizaci**. Tuto lhůtu lze překročit o dalších 30 dnů jen ve výjimečných případech a se souhlasem ředitelky organizace. Stěžovatel o

prodloužení lhůty bude informován písmeně, emailem, telefonem, ústně v rámci záznamu do protokolu. Důvody musí být stěžovateli dány na vědomí. Jestliže hrozí nebezpečí z prodlení, lhůty pro vyřízení stížnosti se zkracují dle naléhavosti situace. Zahájení řešení nastává okamžitě např. v případech šikany, násilí, omezování osobní svobody, krádeže, porušování soukromí, atd.

- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl vyrozuměn. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána písemná zpráva i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná, a to s dodržením výše uvedených lhůt. Je nutné brát ohled na dovednosti uživatele a v případě potřeby připojit ústní vysvětlení. Podala-li za uživatele stížnost jiná osoba, je o výsledku prošetření stížnosti informován ten, jehož jménem je stížnost podaná. V tomto případě jsou stěžovateli předány stručné informace z důvodu ochrany osobních údajů. Stěžovatel může ve stížnosti rovněž požádat o specifický druh předání informace o výsledku řešení stížnosti, informace v tom případě budou poskytnuty tak, aby byla dodržena ochrana osobních údajů a osobnostních práv třetích osob. V písemné odpovědi na stížnost by měl vyřizovatel stížnosti uvádět kontakty, na koho se může klient obrátit v případě nespokojenosti s vyřízení stížností. Jedná se o názvy orgánů a institucí, kontakty na ně a způsob, jak se na ně může obrátit
- V případě anonymního podání stížnosti bude její vyřízení v dané lhůtě zveřejněno nejméně na dobu 10 dnů na veřejně přístupné informační tabuli v prostorách poskytovaného odborného sociálního poradenství (prostorami je myšlena budova vstupních bytů), nebude-li tím zasaženo do práva na ochranu osobních údajů nebo do osobnostních práv třetích osob. V takovém případě informace o vyřízení stížnosti zveřejněna být nemusí, nebo může být zveřejněna v zobecněné podobě.
- Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
- Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má právo na prošetření způsobu vyřízení. Prošetření zajišťuje:

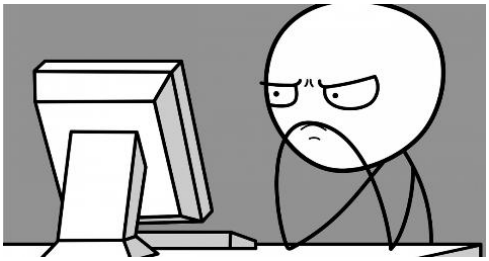
a) Ředitelka organizace:
U stížností týkajících se způsobu a kvality poskytovaných služeb pak dále informuje zřizovatele příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava, tj. městský obvod Slezská Ostrava (vedoucího odboru sociálních věcí).

b) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelkou organizace je možné se dále obrátit podle zákona č. 349/1999 Sb. na veřejného ochránce práv, Český helsinský výbor, Krajský úřad, Policii ČR.

c) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelkou organizace, popřípadě kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, se může stěžovatel obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

- Opakuje-li stěžovatel svou stížnost, přestože na ni dostal řádnou odpověď, či byla vyřešena, a nedošlo-li k opakovanému výskytu důvodů stížnosti, nebude stížnost znovu řešena. O tomto bude stěžovatel informován.

Adresy a tel. kontakty pro možnost podání stížnosti:



Bc. Markéta Jirout – vedoucí sociální služby
Vstupní byty s doprovodným sociálním programem
Bohumínská 25
712 00 Ostrava- Muglinov
Tel.: 725 876 755
E-mail: mjirout@ssso.cz

Ing. Jiřina Halamčáková - ředitelka příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava
Sociální služby Slezská Ostrava
Stará cesta 125/4
711 00 Ostrava
Tel.: 555 131 620, 724 676 258
E-mail: jhalamcakova@ssso.cz

Další adresy:

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

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Jelení 5
118 00 Praha 1

Statutární město Ostrava, městský obvod Slezská Ostrava
Těšínská 35, 710 16 Slezská Ostrava
IČ: 00845451

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2

Zpracovala: Bc. Markéta Jirout
Vedoucí sociální služby

Schválila: Ing. Jiřina Halamčáková, ředitelka příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava dne 30. 12. 2024

Účinné od: 26. 10. 2026

Ing. Jiřina Halamčáková
Digitálně podepsal Ing. Jiřina Halamčáková
Datum: 2026.10.26 12:51:50 +01'00'

……
Ředitelka příspěvkové organizace

Vnitřní pravidla pro poskytování Odborného sociálního poradenství uživatel převzal dne:…….

Podpis uživatele: ……

Sociální služby Slezská Ostrava, příspěvková organizace **IČ 10858083**
Stará cesta 125/4, 711 00 Ostrava č. účtu: 1387543038/2700 www.ssso.cz

SOCIÁLNÍ SLUŽBY!!!
SOCIÁLNÍ SLUŽBY SLEZSKÁ OSTRAVA