

POSTUP PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

a. Možnost podání stížnosti:

Uživatelé služeb si mohou stěžovat na kvalitu či způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Stížnosti jsou důležitou zpětnou vazbou o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak službu rozvíjet, zlepšit, zkvalitnit.

b. Postup podání stížností:

Uživatelé jsou seznámeni s možnostmi a postupem podání stížností již při sjednávání poskytování služeb.

Uživatelé jsou srozumitelně informováni o:

- možnostech stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, možnosti stěžovat si na pracovníky poskytující služby.
- formách podání stížností:
 - písemná na adresu poskytovatele
 - elektronická na adresu sociálního pracovníka nebo organizace
 - telefonická
 - ústní.
- možnostech, na koho se se svou stížností obrátit:
 - pracovník v sociálních službách
 - sociálního pracovníka
 - na statutárního zástupce organizace v případě, že se stížnost týká osoby sociálního pracovníka.
- osobě, která bude stížnost vyřizovat:
 - sociální pracovník
 - statutární zástupce organizace v případě, že se stížnost týká osoby sociálního pracovníka.
- možnostech, jak mohou stížnost sdělit:
 - sami
 - prostřednictvím svého zástupce či rodinného příslušníka
 - prostřednictvím pracovníka, ke kterému mají důvěru
- možnostech, kdo bude uživatele zastupovat, pokud nebude stížnost projednávat sám:
 - prostřednictvím svého zástupce či rodinného příslušníka
 - prostřednictvím pracovníka, ke kterému mají důvěru
- anonymně možnostech obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízené orgány:

O každé podané stížnosti je proveden záznam do formuláře Záznam stížnosti

Pokud podává uživatel stížnost ústně nebo telefonicky, je tato stížnost vždy zapsána pracovníkem přijímajícím stížnost, přičemž se tento pracovník vyhýbá vlastním interpretacím a snaží se stížnost zaznamenat tak, aby záznam odpovídal tomu, co uživatel sdělil (zaznamenává konkrétní výroky uživatele).

c. Evidence stížností:

U každé stížnosti je evidováno:

- evidenční číslo stížnosti
- jméno osoby, která přijala stížnost
- údaj, kdo podává stížnost
- forma podání stížnosti
- datum přijetí stížnosti
- předpokládané datum vyřízení stížnosti
- forma informování stěžovatele o výsledku stížnosti
- předmět stížnosti

Po vyřízení stížnosti jsou doplněny údaje:

- datum vyřízení stížnosti
- způsob vyřízení stížnosti
- datum informování nebo odeslání informací stěžovateli

Písemné a elektronicky podané stížnosti se příkládají k formuláři Záznamu stížnosti v tištěné podobě. Stížnost, která byla vyřízena, je založena do složky Evidence stížností.

d. Doba na vyřízení stížností:

Stížnosti jsou vyřizovány v co nejkratší lhůtě, nejdéle však do 28 kalendářních dní od přijetí stížnosti. Pokud nelze z objektivních důvodů stížnost vyřídit do 28 kalendářních dní, je o tom stěžovatel informován, a zároveň mu jsou sděleny důvody prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti.

e. Řešení stížností:

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou řešeny na pravidelných poradách pracovníků organizace, stejně tak veškeré požadavky, problémy a připomínky ze stran uživatelů. Předmět stížnosti a způsob jejího řešení je zaprotokolován do zápisu z porady, včetně termínu opatření k nápravě a jména zaměstnance, který za řešení odpovídá.

Stěžovatel je informován o způsobu vyřízení stížnosti formou, kterou si sám určí. V případě anonymních stížností, kde není určena forma informování stěžovatele, je výsledek stížnosti publikován na webové prezentaci poskytovatele.

Obsahem vyřízení stížnosti je konstatování, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Pokud byla stížnost shledána jen částečně oprávněnou, je přesně uvedeno, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv.

Součástí vyřízení stížnosti jsou adekvátní nápravná opatření, návrhy na řešení situace nebo dalšího postupu a případná omluva stěžovateli.

V případě nespokojenosti stěžovatele se způsobem vyřízení stížnosti nebo nedodržením termínu pro vyřízení stížnosti je stěžovatel informován o možnosti obrátit se se stížností na nezávislé orgány:

MPSV ČR

Ministerstvo práce a
sociálních věcí

Odbor inspekce sociálních
služeb

Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2
e-mail:

posta@mpsv.cz

Ústecký kraj

Odbor sociálních věcí

Velká Hradební 3118/48

400 02 Ústí nad Labem

e-mail:

epodatelna@kr-ustecky.cz

**Veřejný ochránce
práv**

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail:

podatelna@ochrance.cz

Tel: 542 542 888