

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Na poskytování sociální služby, na jeho kvalitu nebo způsob, je možné podat stížnost. Stížnost v žádném případě nesmí vést k negativním důsledkům či znevýhodnění pro stěžovatele. Naopak, cíleně budujeme atmosféru otevřenosti, kde je jakákoli připomínka či stížnost vítána a může být podnětem pro rozvoj a zkvalitnění služby.

1. Podnět versus stížnost

Podnět:

- připomínka, přání, postřeh, upozornění, názor, návrh na změnu, doporučení, nápad;
- přijaté podněty jsou písemně evidovány v Knize evidence podnětů a stížností.

Stížnost:

- vyjádření o nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služby (sdělení, ve kterém stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s poskytovanými službami, jejich rozsahem, chováním personálu atd.);
- stěžovatel sám nutně nemusí nespokojenost označit jako stížnost. Pracovník zodpovědný za vyřizování stížností je kompetentní určit, zda je sdělení stížností, nebo podnětem, přáním či připomínkou;
- přijaté stížnosti jsou řešeny dle následujícího postupu.

2. Kdo si může stěžovat (= stěžovatel):

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (= klient),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat klient z důvodu zdravotního stavu nebo proto, že zemřel,
- osoba, která je k tomu klientem zmocněná,
- člen domácnosti klienta, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

3. Jak může být stížnost může podána

Neanonymně ústně	Neanonymně písemně	Anonymně
• osobně, telefonicky • kterémukoliv pracovníkovi CDS	• poštou, e-mailem • vedoucí CDS • sociálnímu pracovníkovi CDS • ředitelce Charity Svitavy	• do schránky důvěry v CDS • poštou, e-mailem, telefonicky • vedoucí CDS • sociálnímu pracovníkovi CDS • ředitelce Charity Svitavy

Schránky důvěry jsou v CDS dvě. Jedna je v převlékárně pro klienty se ZP a druhá v šatně pro seniory. Obě schránky jsou kontrolovány 1x za 2 týdny.

V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka. Kontakty na tlumočníky a příslušné instituce jsou k dispozici na nástěnce v denní místnosti pro klienty ze ZP a na nástěnce před denní místností pro seniory.

4. Postup vyřizování a evidence stížností

Za vyřizování stížností je zodpovědná vedoucí Světlanky – CDS. Stížnost může být podána do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stěžovatel se může se svou stížností obrátit na kteréhokoliv pracovníka CDS, ten ji vždy postoupí vedoucí CDS, která je pověřena vyřizováním stížností. Vedoucí stížnost zaeviduje.

Stížnosti i přání se písemně evidují v Knize evidence podnětů a stížností. Pokud je dokumentace ke stížnosti rozsáhlejší, založí pro ni vedoucí CDS zvláštní spis, který uloží do uzamykatelné kartotéky, která je umístěna v kanceláři vedoucí.

Je nepřijatelné, aby stížnost vyřizoval pracovník, na kterého si klient stěžuje. V takovém případě postoupí stížnost podle posloupnosti:

1. vedoucí Světlanky – CDS
2. ředitelka Charity Svitavy
3. Olomoucký arcibiskup

Pokud je stěžovatel anonymní:

- zápis o řešení stížnosti vhozené do schránky důvěry bude vyvěšen na nástěnce v denní místnosti pro klienty se zdravotním postižením nebo na nástěnce před denní místností pro seniory,
- zápis o řešení stížnosti podané jinak může být buď zaslán zpět na anonymní e-mail stěžovatele nebo vyvěšen ve vitríně Světlanky – CDS po dobu 10 dnů od vyřízení stížnosti.

Pokud je stěžovatel známý:

- přijetí stížnosti bude informován ústně,
- výsledku projednání, nebo o prodloužení lhůty pro projednání stížnosti, včetně důvodů pro prodloužení, písemně.

Lhůta pro projednávání stížnosti a uvědomění stěžovatele je 30 pracovních dnů. Lhůta začíná běžet v okamžiku, kdy vedoucí CDS stížnost obdrží, nebo se o stížnosti dozví a zapíše ji do Knihy evidence podnětů a stížností. V odůvodněných případech může být lhůta pro projednání a uvědomění stěžovatele prodloužena o dalších 30 dnů (např. závažná, komplikovaná stížnost). O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován.

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osob, které stížnost vyřizovaly,
- výsledek řízení stížnosti,
- jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla oprávněná,
- jakým způsobem a kam se stěžovatel může odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, včetně možnosti prověření vyřízení stížnosti na MPSV.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedená, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti vedoucí Světlanky – CDS, může se obrátit na ředitelku Charity Svitavy. Pokud není spokojen s vyřízením stížnosti ředitelkou Charity Svitavy, může se obrátit na:

- Olomouckého arcibiskupa,
- Arcidiecézní charitu Olomouc,
- Krajský úřad Pardubického kraje,
- Veřejného ochránce práv,
- Ligu lidských práv.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě až 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč žádá o toto prověření. MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří ve lhůtě stanovené zákonem o sociálních službách.

5. Kontakty pro podávání stížností

NÁZEV	ADRESA	KONTAKT
VEDOUcí CDS Mgr. Eva Šolcová	Jungmannova 1558/6 568 02 Svitavy	731 646 945 cds@svitavy.charita.cz www.svitavy.charita.cz
SOCIÁLNÍ PRACOVNICE CDS Bc. Dagmar Pauková	Jungmannova 1558/6 568 02 Svitavy	731 646 944 dagmar.paukova@svitavy.charita.cz www.svitavy.charita.cz
ŘEDITELKA CHARITY SVITAVY Mgr. Vendula Kouřilová	Polní 354/2 568 02 Svitavy	737 183 357 reditel@svitavy.charita.cz www.svitavy.charita.cz
OLOMOUCKÝ ARCIBISKUP (zřizovatel Charity Svitavy) Mons. Josef Nuzík	Wurmova 562/9 779 00 Olomouc	587 405 401 arcibiskup@ado.cz www.ado.cz
ŘEDITEL ARCIDIECÉZNÍ CHARITY OLOMOUC	Křížkovského 6/505 779 00 Olomouc	585 229 380, 581 115 211 reditel@acho.charita.cz www.acho.charita.cz
KRAJSKÝ ÚŘAD PARDUBICKÉHO KRAJE Odbor sociálních věcí Ing. Helena Zahálková,	Komenského nám. 125 532 11 Pardubice	466 026 175 helena.zahalkova@pardubickykraj.cz www.pardubickykraj.cz
MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ	Na Poříčním právu 1/376 128 00 Praha 2	950 191 111 posta@mpsv.cz www.mpsv.cz
VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV – OMBUDSMAN JUDr. Stanislav Křeček	Údolní 39 602 00 Brno	542 542 888 podatelna@ochrance.cz www.ochrance.cz
LIGA LIDSKÝCH PRÁV	Burešova 6 602 00 Brno	545 210 446, 545 240 012 info@llp.cz http://llp.cz