

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pravidlo pro podávání a vyřízení podnětů, připomínek a stížností

- Za podněty, připomínky a stížnosti jsou považována všechna vyjádření uživatele, na která očekává odezvu.
- Uživatelé mohou přednést své podněty, připomínky a stížnosti kterémukoliv zaměstnanci zařízení, a to osobně ústně nebo písemně, případně si zvolit zástupce.
- Ústní podnět, připomínka a stížnost je zaměstnancem, který ji přijal zaznamenána písemně a předána nadřízenému.
- K písemné formě a to i anonymní je určena schránka na přístupném místě zařízení.
- Požádá-li stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost i jeho totožnost
- Uživatelé mají právo na odpověď na svou stížnost do 21 dní od svého podání.
- Nemůže-li být podnět, připomínka a stížnost vyřízena v této lhůtě, informace o této skutečnosti je písemně sdělena s termínem vyřízení, případně vyvěšena na nástěnce.
- Písemnou odpověď, kterou zpracovává provozní vedoucí zařízení nebo jeho zástupce po předchozím šetření je vyhotoven dvojmo.
- Jedno vyhotovení je založeno do šanonu Podněty, připomínky a stížnosti. Druhé vyhotovení je předáno uživateli a má-li uživatel zájem je mu odpověď vysvětlena ústně na schůzce s uživateli, není-li podnět intimního či osobního charakteru.
- Je-li stížnost anonymní, odpověď je vyvěšena na nástěnce na viditelném místě.
- Podněty, připomínky a stížnosti jsou evidovány u vedoucího zařízení. U záznamu je doložena písemná odpověď, kterou obdržel uživatel s jeho podpisem. Písemné vyjádření je také vyvěšeno v hale na viditelném místě, nemá-li čistě osobní charakter.
- Není-li uživatel spokojen s vyjádřením či řešením provozní vedoucího zařízení, obrátí se na jeho nadřízeného dle hierarchie:

Hana Tyburcová DiS., sociální pracovnice OS ČČK, Oblastní spolek ČČK, Jiřího Wolkerova 2, tel.: 777 294 461, email: hanka110@seznam.cz

Bc. Alexandra Svobodová, ředitelka OS ČČK, Oblastní spolek ČČK, Jiřího Wolkerova 2, tel.: 777 294 450, email: sa.he@seznam.cz

- Podněty, připomínky a stížnosti nejsou důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby a jeho zaměstnanců.

Postup stížnostní procedury pro uživatele je vyvěšen u schránky na stížnosti.

Máte podnět, připomínku nebo stížnost?

- Předneste ji osobně či v zastoupení jinou osobou kterémukoliv zaměstnanci zařízení
nebo
- Napište ji a předejte kterémukoliv zaměstnanci zařízení
nebo
- Napište ji a vhodte do schránky na stížnosti

Nechcete-li se podepsat – nemusíte !

Odpověď obdržíte nejdéle do 21 dnů.

- Osobně ústně s vysvětlením a v písemné podobě
- Na schůzce s uživateli
- Písemně - vyvěšením na nástěnce
- Osobně mezi čtyřma očima - bude-li Váš problém soukromý

Nejste spokojeni s odpovědí na Vaši stížnost nebo si nechcete stěžovat právě u zaměstnanců zařízení?

Obrátte se na:

Hana Tyburová DiS., sociální pracovnice OS ČČK, Oblastní spolek ČČK, Jiřího Wolkerova 2,
tel.: 777 294 461, email: hanka110@seznam.cz

Stále nejste spokojeni s odpovědí?

Obrátte se na:

Bc. Alexandra Svobodová, ředitelka OS ČČK, Oblastní spolek ČČK, Jiřího Wolkerova 2,
tel.: 777 294 450, email: sa.he@seznam.cz

Níže uvedené instituce se zabývají lidskými právy a je možné se na ně obrátit:

Veřejný ochránce práv – Veřejný ochránce práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávající státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné.

Kontakt – Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor – tato instituce se mimo jiné zabývá monitoringem dodržování lidských práv v ČR. Kontakt – Ostrovského 253/3 150 00 Praha 5.

Občanské poradny – jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Usilují o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.

Kontakt – Thámová 712/20, Teplice