

Jak podat stížnost

Za stížnost se považuje vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. O stížnost se jedná vždy, pokud je klientem popř. další osobou takto označena, nebo jí jako stížnost vyhodnotíme.

Podnětem rozumíme podaný návrh směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života v zařízení. Podnět je dle významu řešen ústně nebo písemně skrze zápis z porady.

Připomínkou rozumíme upozornění, že se méně podstatná věc neuskutečnila. Opakované připomínky na neuskutečnění konkrétní činnosti se stávají stížností. Připomínka je řešena ústně.

I. Podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně i písemně, anonymně, telefonicky nebo e-mailem, popř. jinou alternativní metodou z důvodu omezených schopností komunikace klienta. Povinnost přijmout stížnost má každý pracovník.

Zápis stížnosti obsahuje:

- datum podání
- jméno stěžovatele (pokud se nejedná o stížnost anonymní)
- obsah stížnosti
- jméno a podpis osoby, která stížnost přijala
- případně podpis stěžovatele

Zápis stížnosti by měl obsahovat konkrétní výroky stěžovatele.

II. Přijetí stížnosti

- Stěžovatel sepíše stížnost sám nebo prostřednictvím pracovníka, kterého si klient sám určí. Ten se musí kontrolními otázkami ujistovat, že stížnosti správně porozuměl.
- U nekomunikujících klientů je nutná spolupráce pracovníků domácnosti, kteří pozorují klienta a jeho opakované projevy nelibosti při určitých činnostech. V takovém případě pracovníci řeší tyto projevy jako stížnost.
- Telefonicky podanou stížnost sepíše pracovník, který stížnost přijme.

III. Řešení stížnosti

Zápis o řešení stížnosti obsahuje:

- datum řešení
- vyjádření všech zúčastněných stran, případně záznam konfrontačního rozhovoru
- konstatování (stížnost oprávněná x neoprávněná)
- nápravné řešení (závěr), případně kdo a do kdy je za řešení zodpovědný
- jméno a podpis řešitele, podpisy zúčastněných stran

Klient má pro řešení možnost zvolit si zástupce. Při řešení stížnosti musí být vždy respektována lidská práva a soukromí. Řešení stížnosti je předáno nadřízenému, který má právo v případě pochybností vrátit stížnost zpět k přešetření.

Lhůta k vyřízení stížnosti je stanovena v délce 30 dní ode dne podání stížnosti. U zvláště složitých případů je v odůvodněných případech možné lhůtu se souhlasem nadřízeného prodloužit.

Stěžovatel má právo se v případě nespokojenosti s řešením stížnosti odvolat a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán – seznam institucí v příloze.

III. Anonymní stížnosti

Schránka na anonymní stížnosti je umístěna: v budově Zvoneček Bylany, Pod Malým vrchem 1378 v Českém Brodě - při vstupu do objektu.

Schránku 1x za 7 dní vybírá ředitelka zařízení.

IV. Závěrečná ustanovení

Evidenci stížností vede ředitelka zařízení. Evidence je uložena v uzamykatelné skříni. Zápis stížnosti a její písemné řešení obdrží každá zúčastněná osoba – stěžovatel, ten, proti komu je stížnost vedena, řešitel stížnosti, případně další zúčastněná osoba.

Při podávání a vyřizování stížnosti je v odůvodněných případech možno postupovat i alternativním způsobem s ohledem na individuální potřeby klienta.

Vyhodnocování stížností vede k průběžnému zvyšování kvality poskytovaných služeb.

O podané stížnosti a jejím řešení je řešitelem informován klient i opatrovník klienta, kterého se stížnost týká.

Seznam institucí

Krajský úřad Středočeského kraj, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

Vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Pavla Karmelitová

tel. 257 280 286

e-mail: karmelitova@kr-s.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

tel. 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

tel. 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz

Výbor pro lidská práva OSN - 1211 Geneva 10, Switzerland, www2.ohchr.org