



Postup pro podávání přání, podnětů, připomínek a stížností na kvalitu sociální služby TP SOVY

Pravidla pro podávání zpětné vazby (stížností)

Služba TP SOVY usiluje o co možná nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a jejich stálé zlepšování. TP SOVY vytváří podmínky pro získávání námětů, připomínek a stížností. Náměty, připomínky a stížnosti se mohou týkat provozu a chodu TP SOVY, prostředí, ve kterém je služba poskytována, jednání pracovníků. Stížnost může uplatnit kdykoliv a každý uživatel, či jiná osoba, která by ho zastupovala.

Stížnosti jsou poskytovatelem chápány jako informace o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je brána jako přirozená obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klientů.

Práva podavatele

- ✓ Zůstat v anonymitě
- ✓ Obdržet vyrozumění o způsobu řešení stížnosti
- ✓ Požádat o pomoc při formulování stížnosti pracovníka TP SOVY
- ✓ Možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat

Způsob podání

Stížnost je možno podat ústně nebo písemně u pracovníka TP SOVY, do poštovní schránky, která je umístěná u vchodových dveří do budovy Centrum sociálních služeb, Žižkova 108, emailem nebo telefonicky. Pokud je stížnost podávána ústně, ujistí se pracovník o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

Způsob vyřizování a zpracování stížnosti

Každá stížnost je okamžitě zaevidována v Knize námětů, připomínek a stížností. Při evidenci se pracovník ujistí o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

Zpětná vazba je projednávána na pracovní poradě. Pokud je to potřeba, vyřídí pracovník zpětnou vazbu bezprostředně po jejím podání a na pracovní poradě se toto řešení projedná.

Pro projednávání platí následující pravidla:

- ✓ stížnost je projednávána v celém rozsahu
- ✓ v případě, že se stížnost týká uživatele služeb, může být uživatel na poradu pozván, aby se mohl k věci vyjádřit, jeho přítomnost ale není podmínkou pro projednání
- ✓ v případě, že se stížnost týká pracovníka TP SOVY, je věc projednávána za přítomnosti vedoucího a pracovníka, který má právo se k věci vyjádřit
- ✓ v případě, že se stížnost týká vedoucího TP SOVY, je věc projednávána za přítomnosti zástupce ředitele pro oblast sociální prevence a vedoucího, který má právo se k věci vyjádřit

Vyjádření k zpětné vazbě je zpracováno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne podání. Vyjádření je zaznamenáno v Knize námětů, připomínek a stížností. Pokud skutečná lhůta překročí limit 30 dnů, je o tom podavatel ústně nebo písemně informován.

Neanonymnímu podavateli je vyjádření předáno písemně, nebo ústně (podavatel podepíše v Knize námětů, připomínek a stížností, že mu bylo vyrozumění předáno).

V případě anonymního podání stížnosti je vyjádření zveřejněno na nástěnce po dobu 14ti dnů, vyjádření není zveřejněno, pokud by to mohlo ohrozit bezpečí uživatelů.



Odvolání

Proti vyjádření k stížnosti se může podavatel odvolat na adresu: TP SOVY, Žižkova 2076/108, 586 01 Jihlava a to do 14 dnů od doručení tohoto vyjádření.

Pracovníci TP SOVY odvolání předají:

- ✓ zástupci ředitele pro oblast sociální prevence OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na pracovníka TP SOVY
- ✓ řediteli OCHJ – v případě, že se jedná o odvolání proti stížnosti na vedoucího TP SOVY

Postup řešení odvolání je obdobný jako při řešení stížností a platí pro něj stejné časové lhůty.

Závěrečná ustanovení

V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na vedoucího TP SOVY se žádostí o vysvětlení.

Podavatel se v případě nespokojenosti s vyřízením zpětné vazby může obrátit na nestranné instituce, např.

- ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Oldřicha Haičmana (Tř. kpt. Jaroše 9, 66135 Brno)
- zřizovatele Charity ČR, biskupa brněnského Mons. Ing. Mgr. Pavla Konzubla, Dr. (Petrov 8, 6,1 43 Brno)
- Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno)
- Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5)