

POSTUP PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

CO JE STÍŽNOST

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupuje.

STÍŽNOST MŮŽE PODAT

- současný nebo bývalý klient služby,
- zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec klienta,
- osoba blízká nebo člen domácnosti, pokud je oprávněn klienta zastupovat podle občanského zákoníku (např. pokud klient vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nemůže stížnost podat sám),
- pracovník služby.

Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nemůžete nebo nechcete podat stížnost osobně, může ji za vás podat výše uvedená oprávněná osoba.

ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- Písemně – stížnost je možné podat formou dopisu, který lze vhodit do poštovní nebo anonymní schránky určené ke stížnostem, případně zaslat poštou. Anonymní schránka je umístěna v čekárnách služby na adrese: *Žižkova 1872/89, 586 01 Jihlava, Humpolecká 736, 393 01 Pelhřimov.*
- Elektronicky – zasláním e-mailu na adresu: adiktologicka.poradna@jihlava.charita.cz
- Telefonicky – zavoláním na služební telefon vedení služby nebo formou SMS zprávy.
- Ústně – osobně nebo v průběhu poskytování služby kterémukoli pracovníkovi služby.

Stížnost může být sdělena kterémukoli zaměstnanci služby, nebo přímo vedení služby:

Bc. Martina Věžníková

tel.: 739 354 990

e-mail: martina.veznikova@jihlava.charita.cz

Další možností je podat stížnost zřizovateli Diecézní charity Brno, kterým je Biskupství brněnské: *otec biskup Mons. Pavel Konzbul, adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno, e-mail: brno@biskupstvi.cz.*

Stížnost lze podat i anonymně – bez uvedení jména, jakoukoli z výše uvedených forem. Pro možnost posouzení oprávněnosti stížnosti je však důležité uvést, zda jste současným nebo bývalým klientem, nebo zaměstnancem služby. V případě, kdy ze znění stížnosti toto nevyplývá, bereme stížnost jako podnět, který může vést ke zvýšení kvality služby. Vyrozumění o vyřízení stížnosti i podnětu bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce umístěné u schránky pro přání a stížnosti.

EVIDENCE A PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

- Každá stížnost je zaevidována. Pokud je to možné, sepíše ji pracovník se stěžovatelem.
- Stěžovatel následně obdrží informaci o tom, že:
 - stížnost byla zaevidována;
 - bude prošetřena konkrétní odpovědnou osobou;
 - v rámci šetření budou shromážděny potřebné informace – od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace i případných svědků – za účelem posouzení, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky;

- o v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se předešlo opakování podobné situace;
 - o do 30 dnů od podání stížnosti bude stěžovatel písemně informován o výsledku jejího vyřízení.
 - Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy. Poskytovatel služby je povinen toto na žádost stěžovatele umožnit.
 - Za prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí služby. Pokud je stížnost směřována přímo na něj, předává ji svému nadřízenému.
 - Stížnost na poskytovanou službu řeší v první řadě vždy vedoucí služby, které se stížnost týká, a to i v případě, že byla stížnost adresována v rámci řídicí linie výše.
 - Zaměstnanec pověřený šetřením stížnosti má za úkol spravedlivě posoudit všechny okolnosti a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná či nikoli, a navrhnout odpovídající opatření. O přijetí opatření je proveden zápis.
 - Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, postupuje se s ohledem na zachování její důstojnosti a oprávněných zájmů.
 - Stížnost je odložena, jestliže:
 - a) je zjevně neopodstatněná;
 - b) jde o stížnost ve věci, která již byla DCHB prověřena;
 - c) jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti.
- Tuto informaci služba sdělí písemně stěžovateli.
- Každá evidovaná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je třeba informovat stěžovatele.

VYROZUMĚNÍ STĚŽOVATELE

- O výsledku vyřízení je stěžovatel vždy písemně informován.
- Písemné vyrozumění může být předáno osobně, zasláno poštou nebo e-mailem.
- Není-li možné stěžovatele kontaktovat, je odpověď vyvěšena na 14 dní v prostorách služby.
- Pokud je stěžovatelem současný klient (a nejde o anonymní stížnost), je mu výsledek sdělen také ústně, a to srozumitelně, s ohledem na jeho schopnosti.

KAM SE OBRÁTIT, POKUD NEJSTE SPOKOJENI S ŘEŠENÍM STÍŽNOSTI

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením své stížnosti, můžete se písemně obrátit na:

- a) s novou stížností na:
 - Ředitel Oblastní charity Jihlava Ing. Haně Fexové*
 - Adresa: Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
 - e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz
 - Ředitel Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,*
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- b) s žádostí o prošetření vyřízení stížnosti (do 60 dnů od doručení vyrozumění) na:
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR*
 - o adresa: Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - o e-mail: posta@mpsv.cz