

Příloha č. 5

Zkrácená pravidla pro podání a řešení stížností

Podněty a připomínky

Podávat podněty (náměty, návrhy) a připomínky (drobná kritika) na poskytování sociální služby může každá osoba. Náměty a připomínky řešíme ihned nebo se na místě domluvíme, jak budou řešeny.

Stížnosti

Stížnosti na poskytování sociální služby může rovněž podat každá osoba (uživatel, rodinný příslušník, zaměstnanec, občan).

Na co si mohu stěžovat?

- Na poskytování sociální služby.

K čemu stížnosti (podněty, připomínky) slouží a jak pomáhají?

K ochraně práv uživatelů.

Ke zlepšování kvality a průběhu poskytování služeb.

Jaké zásady při vyřizování stížností uplatňujeme?

Vyřizování stížností je bezpečné (podání stížnosti osobu nijak nepoškodí - nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána), důvěrné (není veřejné), věcné (drží se podstaty problému), efektivní (rychlé a účinné) a důsledné (věci jsou prověřovány do hloubky).

Možnost zmocněnce/zástupce

Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby jej při podávání stížnosti zastupovala osoba, kterou určí. Rovněž má právo, aby se podávání a projednávání stížnosti spolu s ním osoba, kterou určí, účastnila.

Osobám se smyslovým postižením (sluchu, zraku) zprostředkujeme v případě potřeby podporu speciálních služeb (např. tlumočníka, převedení textu do bodového písma).

Jak mohu svoji stížnost vyjádřit?

Písemně, ústně i anonymně.

V případě ústního podání - zaměstnanec zařízení s Vámi sepíše zápis.

Komu mám osobně svou stížnost předat?

Vedoucí zařízení.

Úsekové sestře.

Dalším zaměstnancům (např. klíčovým pracovníkům)

Jakým jiným způsobem mohu stížnost doručit, předat?

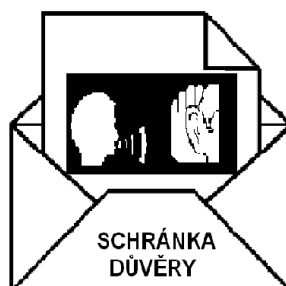
Poštou, telefonicky, elektronicky (e-mailem).

Vhodit do schránky důvěry (v obýváku).

Jak bude stížnost řešena?

Stížnost bude zaevidována.

Ředitel pověří zaměstnance k řešení stížnosti.



Pověřený zaměstnanec stížnost prošetří - vyhodnotí všechny okolnosti. Prošetřování provádí bez průtahů, diskrétně, věcně, efektivně a důsledně.

Na závěr rozhodne, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná či neprověřitelná.

V případě, že je stížnost oprávněná či částečně oprávněná zajistí přijetí nápravných opatření.

S výsledky šetření seznámí ředitele.

Ředitel navržená nápravná opatření schválí nebo doplní.

Písemnou odpověď na stížnost dostanete nejpozději do 30 dnů od jejího převzetí případně od jejího sepsání zaměstnancem.

Pokud nebudeme schopni z objektivních důvodů dodržet 30denní lhůtu, budeme Vás včas informovat.

Jaké jsou možnosti opravných prostředků, když nejsem s vyřízením stížnosti spokojen?

Vnitřní

Ředitele informujte, že nejste spokojeni s tím, jak byla stížnost vyřešena. Požádejte ředitele, aby celá věc byla prošetřena a řešena znovu. Uveďte důvody své nespokojenosti a argumenty, kterými chce výsledek prověření stížnosti změnit.

Vnější

Jestliže nejste spokojeni s tím, jak byla stížnost vyřešena (nebo nedošlo k požadované nápravě), můžete podat podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti prověřovacímu orgánu, nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají sledováním lidských práv.

Prověřovacím orgánem je:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV ČR)

adresa: Na Poříčním právu 1/376,

128 01 Praha 2

Bližší informace na tel.: +420221921111

E-mail: posta@mpsv.cz

Datová schránka: sc9aavg

www.mpsv.cz

Nadřízeným orgánem je zřizovatel zařízení:

Moravskoslezský kraj, Krajský úřad

adresa: 28. Října 117, 702 18 Ostrava

Bližší informace na tel.: 596 622 222

E-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

www.kr-moravskoslezsky.cz

Nezávislým orgánem je např.

1/ Veřejný ochránce práv

adresa: Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, Brno 602 00

Bližší informace na tel.: 542 542 888

Vedoucí kanceláře: 542 542 554

E-mail: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz

2/ Český helsinský výbor

adresa: Český helsinský výbor

Jelení 5, Praha 1 118 00

Bližší informace na tel.: 220 515 223,

257 221 141, 220 515 188

E-mail: socialnisluzby@helcom.cz

www.helcom.cz

