

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Služba: Krizová pomoc

Platnost od: 1.3.2025

Aktualizace: březen 2025, květen 2026

Schválila: Petra Pavlíčková, vedoucí střediska

STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY NA KVALITU SLUŽBY

Tento pracovní postup stanoví pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností a podnětů na poskytování sociální služby. Služba chápe stížnosti jako prostředek ke zlepšování kvality služeb a využívá je jako zdroj témat k provozním poradám.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost (dále jen „stěžovatel“)

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (stížnosti, podněty a připomínky jsou u zaměstnanců, dobrovolníků, stážistů a veřejnosti jsou řešeny směrnicí organizace „Řešení podnětů a stížností“).

Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne kdy skutečnost, na kterou je stížnost podána, nastala.

INFORMOVANOST O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST

Zájemci o službu jsou již při jednání o poskytování služby informováni o možnosti podávat stížnost či podnět ke zlepšení. Klienti jsou o těchto možnostech informováni v průběhu poskytování služby opakovaně. Tyto informace jsou sdělovány ústně pracovníky služby a současně jsou obsaženy v tištěných materiálech – zejména v průvodci službou, který každý obdrží nejpozději při uzavření ústní smlouvy. Informace o možnosti podat stížnost jsou také na webu organizace a na nástěnce v prostorách ambulantní služby.

Informace jsou vždy poskytovány srozumitelnou formou a způsobem přiměřeným věku, schopnostem a potřebám dané osoby. Klienti i zájemci jsou rovněž informováni o možnosti podat stížnost anonymně, a to prostřednictvím schránky na stížnosti.

Klient má právo požádat jinou osobu, aby mu s podáním stížnosti pomohla nebo jej při jejím vyřízení zastupovala.

MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Schránka na podněty a stížnosti – je umístěna u vstupu do služby, kde je možné vhodit stížnost či podnět na poskytování sociální služby. Návod k použití schránky je ve srozumitelné formě umístěný hned vedle schránky. Schránka je kontrolována 1x týdně, vybírá ji pověřený pracovník, který také vede záznamy o jejím výběru.

Osobně pracovníkovi – stížnost či podnět je možné sdělit jakémukoli pracovníkovi služby či Charity Olomouc

Elektronickou nebo telefonickou formou – kontakty na pracovníky jsou umístěny na dveřích služby, na vedoucí služby pak ve Srozumitelném průvodci službou a na webových stránkách Charity Olomouc.

V případě stížnosti podané elektronickou či písemnou formou je možné využít formulář k podání stížnosti nebo volnou formou napsat na KOHO/CO si stěžovatel stěžuje, PROČ a případný NÁVRH ŘEŠENÍ.

Veškeré písemné stížnosti či podněty mohou být podány anonymně.

POSTUP PŘI ZPRACOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Záznam o každé přijaté stížnosti klienta či zájemce je pracovníky zapsán v elektronické databázi. Obdržené stížnosti v ústní i písemné podobě jsou předány vedoucímu služby, který odpovídá za průběh vyřízení stížností. Ústní stížnost pracovník, který stížnost přijal zaznamená do formuláře stížností. Stížnosti se zpravidla projednávají na provozních poradách služby.

O řešení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn vždy písemně pověřeným pracovníkem. Případný rozhovor, či kontakt mezi pracovníkem a stěžovatelem o výsledku řešení stížnosti je zaznamenán v elektronické databázi.

V případě anonymní stížnosti je vyrozumění o řešení sdělení vyvěšeno na informační nástěnce služby u vstupu do budovy, a to po dobu 14 dní.

Pracovníci se snaží stížnost vyřešit co nejdříve, nejdéle do 30 dnů od podání stížnosti. Pokud si charakter stížnosti žádá řešení trvající déle než 30 dní, je stěžovatel vyrozuměn o tom, že se lhůta pro vyřešení stížnosti prodlužuje, a to maximálně o dalších 30 dní.

V případě nespokojenosti stěžovatele s řešením stížnosti se může odvolat k vedoucí střediska, řediteli organizace či dalším nadřízeným orgánům. Stěžovatel může také požádat ministerstvo o prověření jeho stížnosti v případě, že není s jejím výsledkem spokojený nebo v případě, že stížnost nebyla ve stanovené lhůtě (max.60 dnů) vyřízená.

Kontakty pro podání stížnosti vně CHO

Veřejný ochránce práv (ombudsman)
Kancelář veřejného ochránce práv, Udolní 39, 602 00 Brno
542 542 888 | podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
+420 950 191 111 | posta@mpsv.cz

EVIDENCE A ARCHIVACE STÍŽNOSTÍ

Vedoucí služby eviduje veškeré přijaté stížnosti v písemné podobě, a to společně s postupem jejich řešení. Stěžovatel má právo do této evidence na své stížnosti nahlížet a pořizovat si z ní kopie. Služby stížností archivuje po dobu 10 let.

Evidence stížností za daný kalendářní rok je uvedena v roční hodnotící zprávě střediska.