

PRAVIDLA A POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A PODĚKOVÁNÍ

Kdo si může stěžovat:

Stěžovatelem může být klient sám, nebo si může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, a to jak fyzickou osobu (převážně je zástupce příbuznou osobou anebo rodinným přítelem klienta), tak právnickou osobu (kterou je například občanská poradna).

Na co je možné si stěžovat:

- na porušování práv stěžovatele, nebo jeho rodinných příslušníků,
- na kvalitu poskytování služby,
- způsob poskytování služby.

Jakým způsobem je možné si stěžovat:

- ústně - osobně výkonnému řediteli organizace, pracovníkům PP (přímé péče),
- telefonicky - ústředna sociální pracovnice – 387 438 703 – přepojit lze na výkonného ředitele,
- písemně - dopisem na adresu: Nádražní 47, České Budějovice, 370 01,
- elektronicky – na e-mailovou adresu: spramv@gmail.com (formulář je ke stažení na webových stránkách organizace), datová schránka: cq89hqc,
- formulářem – který je k dispozici v čekárně v sídle organizace, kde se nachází i uzamykatelná Schránka stížností, podnětů, připomínek a poděkování, tam má možnost vložit svoji stížnost.

Kde můžete najít formulář:

- Pokud chcete použít formulář, najdete ho v čekárně u Schránky stížností, podnětů, připomínek a poděkování, nebo jej předá pracovník PP organizace, či je ke stažení na webových stránkách organizace – www.rodinnaporadnacb.cz.

Kdo může stížnost převzít:

- Stížnost je povinen převzít výkonný ředitel organizace, pracovník PP a předá ji následně k vyřízení výkonnému řediteli organizace.

Kdy můžete podat stížnost:

- Ústní stížnost je možné podávat kdykoliv v průběhu provozní doby organizace. V případě podání písemné stížnosti formou schránky Stížností, podnětů, připomínek a poděkování, schránka se vybírá jednou týdně. Tato informace je uvedena na schránce. Elektronickou poštou lze podat stížnost kdykoliv.

Jak se stížnost vyřizuje:

- podanou stížnost je výkonný ředitel nebo výkonným ředitelem pověřený pracovník (nesmí se ho stížnost týkat) povinen řešit bezodkladně,
- výkonný ředitel provede šetření potřebná k posouzení stížnosti. V rámci šetření stížnosti může být výkonnému řediteli nápomocen jiný pracovník PP organizace, který je ke případu stížnosti nezaujatý,
- veškeré stížnosti musí být vyřízeny do **30 dnů od data přijetí**. Pokud není možné v této lhůtě odpovědět na stížnost, je stěžovateli podána informace o prodloužení lhůty,
- v případě, že je zjištěno pochybení na straně organizace či jeho pracovníků, je odpovědná osoba povinna bez prodlení učinit potřebné kroky k nápravě a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat,
- stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích, a případné nápravě, ve stanovené lhůtě informován. V případě ústního podání – ústně, písemného podání – písemně, elektronického podání s uvedením kontaktní e-mailové adresy – e-mailem, datovou schránkou,

- stížnost je evidována – Evidence stížností, podnětů, připomínek a poděkování – každý tento dokument má přidělené identifikační číslo. Pokud přijde stížnost jinou formou, než na formuláři stížností, podnětů, připomínek a poděkování organizace, je k stížnosti přidán právě tento formulář, který obsahuje způsob podání stížnosti, kdo jej převzal, kdy byl vyřízen, kdo ho vyřídil a postup řešení stížnosti. Případně písemná odpověď. Tato evidence je součástí interních Standardů.

Anonymní stížnost:

- organizace je povinna prošetřit a vyřizovat anonymně podané stížnosti stejným způsobem jako jmenovité,

Hierarchie řešení stížnosti:

- je-li podána stížnost na:
 - pracovníky organizace - je předána k řešení výkonného ředitele organizace
 - výkonného ředitele organizace - je předána k řešení Správní radě organizace.
- Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti výkonného ředitelem organizace nebo správní radou, může se obrátit na tyto instituce:

A) Předseda správní rady

JUDr. Rudolf Hrubý

Náměstí Míru 140/1

373 72 Lišov

B) Krajský úřad Jihočeského kraje

odbor sociálních věcí a zdravotnictví

U Stadionu 1

370 01 České Budějovice

Tel: +420386720600

www.kraj-jihocesky.cz

C) Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel:+420221921111

posta@mpsv.cz

www.mpsv.cz

D) Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:(+420) 542 542 888

Sekretariát veřejného ochránce práv a zástupkyně veřejného ochránce práv:
(+420) 542 542 777

E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění:
e-mail podatelna@ochrance.cz ID datové schránky: z5adky

www.ochrance.cz/ombudsman/kontakt.php

Nakládání s běžnými podněty, připomínkami a poděkováním:

- běžné podněty, připomínky a poděkování jsou přijímány výkonným ředitelem organizace, sociální pracovníci, nebo terapeutem,
- vždy pracovník informuje výkonného ředitele organizace o podaném podnětu, připomínky či poděkování,
- výkonný ředitel vždy posoudí podnět či připomínku a v odůvodněných případech rozhodne o jejím využití,
- podněty, připomínky či poděkování jsou součástí formuláře Stížností, podnětů, připomínek a poděkování, který je k dispozici v čekárně organizace či na webových stránkách organizace,
- podněty, připomínky a poděkování je součástí Evidence stížností, podnětů, připomínek a poděkování – každý tento dokument má přidělené identifikační číslo – pokud přijde podnět, připomínka či poděkování jinou formou než na formuláři Stížností, podnětů, připomínek a poděkování organizace, je k této skutečnosti přidán právě tento formulář. Tato evidence je součástí interních Standardů.

Stížnosti, podněty, připomínky a poděkování jsou vždy projednány pracovníky na poradách organizace.