

Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo poskytování sociální služby

(výňatek ze standardů kvality služby Linky důvěry STŘED)

a) podávání stížnosti během poskytování služby

- pracovník informuje uživatele o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností
- pracovník linky důvěry učiní o stížnosti záznam, který následně předá koordinátorovi linky důvěry
- pokud chce uživatel obdržet písemnou zprávu o vyřízení stížnosti, musí vystoupit z anonymity a sdělit všechny potřebné údaje pro vyřízení stížnosti (jméno a příjmení, kontaktní adresa, obsah stížnosti, datum)

b) podávání stížnosti po skončení poskytování služby

- v případě, že chce uživatel podat stížnost po ukončení poskytování služby a přeje si obdržet písemnou zprávu o vyřízení stížnosti, musí vystoupit z anonymity a sdělit všechny potřebné údaje pro vyřízení stížnosti (jméno a příjmení, kontaktní adresa, obsah stížnosti, datum)
- stížnosti na poskytování služby (anonymní i oficiální) přijímá koordinátor linky důvěry a vedení organizace v ústní i písemné formě

V rámci zachování anonymity pracovníka může být volající seznámen s tím, aby do stížnosti uvedl, který den a v jakou dobu volal a s čím byl během poskytování služby nespokojen. Podle těchto údajů může být identifikován pracovník konající službu.

Pracovníci linky důvěry stvrzují svým podpisem s datem, že četli Organizační řád STŘED, z.ú. a jsou seznámeni s postupem vyřizování stížností.

Forma podání stížnosti

a) písemné podání

- vzhledem k utajení sídla linky důvěry se veškerá pošta zasílá na adresu organizace: STŘED, z.ú., Mládežnická 225, 674 01 Třebíč
- pokud se stížnost týká pracovníka/ů či poskytované služby, uvede stěžovatel před adresu: Koordinátor linky důvěry
- pokud se stížnost týká koordinátora linky důvěry, uvede stěžovatel před adresu: Vedoucí střediska sociálních služeb, STŘED, z.ú. – Bc. Karel Vondráček

- pokud obálka se stížností není označena jménem, předá pracovnice odpovědná za příjem pošty obálku vedoucímu Střediska sociálních služeb organizace, který rozhodne o osobě kompetentní k vyřízení stížnosti
- stížnost lze poslat e-mailem na adresu: sdruzeni@stred.info – o postupu při vyřizování stížnosti rozhoduje ředitelka organizace, která má k této adrese přístup
- pokud stížnost přijde e-mailem na adresu: linkaduveru@stred.info, pracovník linky důvěry e-mail vytiskne, udělá o stížnosti záznam a předá ho koordinátorovi linky důvěry

b) ústní podání

- během poskytování služby pracovníkovi linky důvěry – viz výše
- telefonickým sdělením koordinátorovi linky důvěry na tel. č. 775 725 656
- při přímém setkání s koordinátorem linky důvěry (po předešlé domluvě) v prostorách STŘED,z.ú.
- pokud se stížnost týká koordinátora linky důvěry, kontaktuje stěžovatel vedoucího Střediska sociálních služeb Bc. Karla Vondráčka na tel. č. 775 725 601 nebo si s ním domluví přímé setkání v prostorách STŘED,z.ú.

Všechny formy podání stížnosti mohou být anonymní, tzn., že stěžovatel není povinen uvést svou totožnost, a to ani v případě ústního podání.

Účastníci řízení o stížnosti, jejich práva a povinnosti

- pracovník nadřízený pracovníkovi, proti němuž je stížnost podána (stížnost přijímá a vyřizuje)
- stěžovatel – má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti, nebo má možnost zůstat v anonymitě a řízení se neúčastní
- pracovník, proti kterému je stížnost směřována – vyjadřuje se k prošetřované stížnosti

Postup při vyřízení stížnosti

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti stížnost zaeviduje. Viz také Organizační řád, čl. 5.

Evidence stížnosti obsahuje:

- datum přijetí stížnosti
- identifikace stěžovatele (pokud není anonymní)
- předmět stížnosti

- údaj o kompetentní osobě pro vyřízení stížnosti
- výsledek vyřízení stížnosti
- opatření k nápravě
- termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti prověří stížnost v celém rozsahu. Projevuje dostatečnou snahu porozumět podstatě problému a přizpůsobuje se komunikačním schopnostem stěžovatele. Může vyslechnout stěžovatele (zná-li ho a nepřeje-li si být stěžovatel anonymní) a rovněž pracovníka, proti kterému je stížnost směřována.

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti rozhoduje o přijatých nápravných opatřeních.

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti vypracuje písemně přiměřenou odpověď na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností pro zlepšení stavu. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou srozumitelné pro osobu, která stížnost podala. Součástí písemné odpovědi je informace o možnosti stěžovatele podat proti výsledku šetření odvolání. Odvolání se podává vždy k orgánu, který je nadřízen tomu, který stížnost vyřizoval.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jestliže byla řádně prošetřena, byla učiněna potřebná opatření a stěžovatel o tom byl řádně srozuměn.

Pověření pracovníci jsou dále povinni sledovat, zda jsou uložená opatření ke sjednání nápravy plněna.