

Vnitřní pravidla č. 3/2013 pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

(ke standardu 7)

I. Právo uživatele služby podat stížnost

1. Každý uživatel sociální služby má právo vyjádřit se ke kvalitě služby nebo ke způsobu jejího poskytování a v případě nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby má právo podat stížnost; ve svém právu nesmí být nijak omezován ani za jeho využití postihován.

2. O svém právu podat stížnost na kvalitu služby nebo na způsob jejího poskytování musí být uživatel informován příslušným pracovníkem CZP SK při uzavírání písemné smlouvy o poskytování služby; v případech, kdy není uzavírána písemná smlouva o poskytování služby, musí být uživatelé informováni o svém právu podat stížnost ještě před zahájením poskytování uvedené služby.

3. Příslušný pracovník CZP SK uživatele zároveň informuje o tom, jakou formou lze stížnost podat, na koho se lze při podání stížnosti obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Uživatel je také seznámen s možností zvolit si svého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti a rovněž s právem podat stížnost anonymně.

II. Způsob podání stížností

1. Uživatel může stížnosti podat písemně, elektronickou formou, telefonicky nebo ústně. Stížnost nemusí být podávána na žádném formuláři ani nemusí mít předepsané náležitosti. Formulace a způsob podání stížnosti je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele.

2. Stížnost, kterou uživatel podává ústně, s ním sepíše vedoucí pracoviště, poskytujícího služby, na jejichž poskytování si uživatel stěžuje (dále jen "příslušný pracovník"); při sepisování stížnosti uživatele dává příslušný pracovník pozor zejména na to, aby stížnost byla v písemném vyjádření správně interpretována. Po zaznamenání obsahu stížnosti a kontaktu na stěžovatele, dá příslušný pracovník uživateli stížnost přečíst a podepsat a poté dodrží další postup, stanovený těmito vnitřními pravidly. V případě potřeby zajistí okresní pracoviště CZP SK uživateli tlumočnicka znakového jazyka nebo jiného zprostředkovatele komunikace.

3. Pokud se uživatel nepodepíše (stížnost je podána anonymně), je okresní pracoviště CZP SK povinno tuto stížnost rovněž vyřídit, a to ve formě písemného záznamu o vyřízení stížnosti, který je součástí evidence.

4. Uživatel má také právo zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti svého zástupce.

III. Povinnosti poskytovatele služby

1. Pracovníci okresních pracovišť CZP SK zaznamenávají každou podanou stížnost do evidence stížností, jejíž vzor je uveden v příloze 1 těchto pravidel. Poté vyplní záznam o stížnosti, jehož vzor je uveden v příloze 2 těchto pravidel.

2. Vedoucí okresního pracoviště CZP SK provádějí 2x měsíčně kontrolu všech přijatých stížností; výsledek kontroly zaznamenávají do evidence stížností.

3. Pracovníci CZP SK se nezabývají stížnostmi, které se netýkají kvality nebo způsobu jimi poskytovaných sociálních služeb.

IV. Způsob vyřizování stížností

1. Stížnosti uživatelů písemně vyřizují vedoucí okresních pracovišť CZP SK. Podle závažnosti je projednávají s pracovníkem, který službu, na jejíž kvalitu nebo způsob poskytování byla stížnost podána, přímo poskytuje, a zjišťují oprávněnost podané stížnosti.

2. Všechny stížnosti jsou vyřizovány v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 60 dnů od jejich doručení. V případě, že stížnost byla podána anonymně, musí být její písemné vyřízení vyvěšeno v téže lhůtě na vývěsce příslušného okresního pracoviště CZP SK.

3. Obsahem vyřízení stížnosti je především konstatování, zda je stížnost důvodná v celém rozsahu nebo jen zčásti, popř. zda byla shledána nedůvodnou. Vedoucí okresního pracoviště dále ve vyřízení uvede, jak bylo při zjišťování důvodnosti stížnosti postupováno. Podstatnou součástí vyřízení důvodné stížnosti pak musí být sdělení o tom, jaká nápravná opatření byla přijata, a je rovněž formulována omluva uživateli.

4. Součástí písemného vyřízení stížnosti je rovněž poučení uživatele o tom, že proti tomuto vyřízení může podat odvolání nejpozději do 15 dnů od doručení písemného vyřízení, a to k nadřízenému orgánu, tj. krajskému řediteli CZP SK.

5. Krajský ředitel CZP SK podané odvolání přezkoumá, a to jak z věcného hlediska, tak i z hlediska dodržování stanoveného postupu při vyřizování stížností; odvolání vyřizuje v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 60 dnů od doručení.

6. Pokud stěžovatel není spokojen ani s vyřízením svého odvolání, má možnost podat podnět k přezkoumání postupu při vyřizování své stížnosti

výkonnému výboru CZP SK. V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany CZP SK na všech stupních řízení, může se s podnětem na prošetření postupu při vyřizování své stížnosti obrátit na nezávislý orgán, jakým je např. Veřejný ochránce práv nebo Český helsinský výbor. Kontakt na tyto orgány sdělí uživateli příslušné okresní pracoviště nebo krajský ředitel CZP SK.

Záznam o stížnosti (vzor)

Pořadové číslo stížnosti:

Datum přijetí stížnosti:

Jméno, příjmení, popř. podpis pracovníka, který stížnost přijal:

Předmět stížnosti:

(na co si uživatel nebo jeho zástupce stěžuje, kdy a jak se kritizovaná událost stala, označení případných svědků události, popř. jiné údaje, které mohou událost upřesnit, event. co uživatel od vyřízení stížnosti očekává apod.)

Kontakt na stěžovatele:

Způsob prošetření stížnosti:

Zjištění, zda je podaná stížnost důvodná či nikoliv:

Návrh nápravných opatření:

Znění písemného vyřízení stížnosti:

Datum vyřízení stížnosti: