

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Pracovníci jsou si vědomi, že podněty, připomínky i stížnosti jsou jedním ze zdrojů zpětné vazby na poskytovanou službu a jsou nástrojem pro hodnocení a zvyšování kvality poskytované služby. Pracovníci služby se věci stížností řídí Zákonem č. 108/2006, Zákonem o sociálních službách, v platném znění. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou v plné verzi k dispozici u vedoucího zařízení (zprostředkuje Vám je kterýkoliv pracovník služby).

Podnět, připomínku a stížnost může podat:

Jakákoliv fyzická či právnická osoba (ta může být zastupována osobou, kterou si stěžovatel zvolí).

V případě, že podnět, připomínku nebo stížnost podá jiná osoba ve prospěch uživatele služby, než uživatel sám, je takové podání s uživatelem vždycky projednáno a zjišťuje se jeho stanovisko.

Vysvětlení pojmů:

Podnět: návrh na zlepšení

Připomínka: ke kvalitě poskytnuté služby (drobná kritika, kde není ohrožena důvěra uživatele nebo osoby ke službě nebo pracovníkům)

Stížnost: vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytnuté služby. Pokud podání obsahuje informaci o porušování práv uživatele, je vždy považováno za stížnost (osobě, která stížnost podá, to vysvětlí pracovník, který ji přijímá).

Pracovníci služby mají na vědomí, že osoba, která podává podnět, připomínku či stížnost, nemá povinnost znát rozlišení těchto pojmů. Není-li z podaného zjevné, zda se jedná o podnět, připomínku či stížnost, pak pracovník toto ústně ověří a učiní o tom záznam. Není-li možné toto ověřit (např. u anonymních podání), pak o tom, zda se jedná o podnět, připomínku či stížnost rozhodne vedoucí služby. Pokud si vedoucí služby není v tomto určení jistý, pak s podáním nakládá jako se stížností.

Pravidla pro podávání a vyřizování podnětů a připomínek

Podání podnětů a připomínek

a) Ústní podání

Uživatel nebo jiná osoba sdělí (osobně či telefonicky) podnět nebo připomínku jakémukoli pracovníkovi poradny.

b) Písemné podání (možné i anonymní podání)

Uživatel nebo jiná osoba mohou podat podnět či připomínku písemnou formou, a to:

- Osobním předáním, kterémukoli pracovníkovi RP
- Vhozením do schránky pro podněty, připomínky a stížnosti (umístěna v čekárně a před vchodem do RP v 1. patře budovy)
- Poštou, datovou schránkou
- E-mailem nebo jinou formou elektronické komunikace (např. Messenger)
- Prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách, který byl vytvořen pro tyto účely

K podání může být využit formulář pro podávání podnětu, připomínek a stížností, který je k dispozici v čekárně RP a na webových stránkách. Pracovníci RP se však zabývají i podněty a připomínkami, které nejsou zaznamenány na tomto formuláři.

Vyřizování podnětů a připomínek

a) Ústně podané podněty a připomínky

Pokud je pracovník k řešení kompetentní, společně s uživatelem nebo osobou dojednávají návrhy řešení. Není-li v kompetenci přijímajícího pracovníka reagovat na tento podnět či připomínku, pak toto předá vedoucímu poradny.

b) Písemně podané podněty a připomínky

Vedoucí, nebo jím pověřený pracovník podnět nebo připomínku operativně vyřeší. V případě anonymního podání jsou připomínky a podněty vnímány jako zdroje zpětné vazby na poskytovanou službu a jsou nástrojem pro hodnocení a zvyšování kvality poskytované služby.

Pravidla pro podávání stížností

1) Ústní podání

Uživatel nebo jiná osoba mohou stížnost ústně sdělit vedoucímu nebo jinému pracovníkovi poradny.

Přijímající pracovník osobu, která podává stížnost, informuje o způsobu vyřízení stížnosti.

2) Písemné podání

Stížnost může být podána konkrétní osobou nebo anonymně (bez uvedení jména a příjmení popř. dalších údajů). Uživatel nebo jiná osoba mohou podat stížnost písemnou formou, a to:

- Osobním předáním, kterémukoliv pracovníkovi RP, který jej neprodleně předá vedoucí RP.
- Osobním předáním vedoucí RP.
- Vhozením do schránky pro podněty, připomínky a stížnosti (umístěna v čekárně a před vchodem do budovy, kde RP sídlí)
- Poštou, datovou schránkou
- E-mailem nebo jinou formou elektronické komunikace (např. Messenger)
- Prostřednictvím formuláře pro podávání podnětu, připomínek a stížností, který je k dispozici v čekárně RP a na webových stránkách.

Kontakty pro podání stížnosti:

- Vedoucí Rodinné poradny: Mgr. Jitka Podešvová (730 606 415, jpodesvova@css-ostrava.cz)
- Adresa: Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské Hory (poštou nebo vhozením do schránky)
- Datová schránka Centra sociálních služeb Ostrava: t744u8y
- Kontaktní formulář na www.css-ostrava.cz/sluzba/rodinna-poradna
- Schránka pro podávání podnětů, připomínek a stížností (umístěna v čekárně a před vchodem do budovy, kde RP sídlí)

Pravidla pro vyřizování stížností

Všechny stížnosti jsou předávány vedoucímu, který je kompetentní k jejich vyřízení. V případě, že je stížnost podávána na vedoucí služby, pracovník předá stížnost přímo řediteli organizace. Vedoucí vyřizuje stížnosti bezodkladně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejich podání. V případě, že lhůta pro vyřizování stížnosti překročí stanovených kalendářních 30 dnů, je stěžovatel písemně, s odůvodněním, vyzooměn vedoucí služby (případně jeho zástupcem) o prodloužení lhůty. Lhůta se může prodloužit maximálně o dalších 30 dní.

Odpověď obsahuje informaci o opatřeních, která vedou k nápravě či odstranění zjištěných nedostatků, na které si navrhovatel stěžoval. Odpověď vždy obsahuje poučení, že se může uživatel nebo jiná stěžující si osoba v případě nespokojenosti obrátit na nadřízené orgány nebo orgány zabývající se ochranou lidských práv pro ověření postupu vyřizování stížnosti.

Je-li stížnost podána písemně, je odpověď zpracována také vždy písemnou formou. Je-li stížnost podána ústně, vedoucí RP se s touto osobou domluví na způsobu odpovědi, která může být také ústní (souhlasí-li s tím obě strany). Vedoucí RP však vždy učiní písemný záznam o způsobu vyřízení. V případě, že není dodána odpověď do 30 dnů od podání, může se uživatel obrátit na ředitele organizace, či jinou instituci.

Kontakty

Uživatel nebo jiná stěžující si osoba se mohou v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit pro ověření postupu vyřízení stížnosti na ředitele organizace nebo na nezávislé instituce.

Ředitelka organizace:

Mgr. Hana Schwarz

adresa: Jahnova 12, 70900 Ostrava – Mariánské Hory, e-mail: css@css-ostrava.cz, tel: (+420) 595 054 001

Nezávislé instituce: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, MPSV, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor