

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každá stížnost, připomínka nebo pochvala je podnětem pro rozvoj sociální služby a zvyšování její kvality.

Oprávněná osoba („podávající“)

Připomínku, pochvalu nebo jiný podnět, týkající se kvality nebo způsobu poskytování sociální služby může podat jakákoliv osoba (klient, rodinný příslušník, zaměstnanec aj.).

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) Klient nebo bývalý klient;
- b) Osoba blízká nebo člen domácnosti klienta nebo bývalého klienta;
- c) Osoba zmocněná klientem nebo bývalým klientem;
- d) Zaměstnanec sociální služby.

Podávající může požádat jinou osobu, která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Klient Domova může požádat svého klíčového pracovníka nebo jiného pracovníka, aby jeho jménem stížnost podal a v řízení o stížnosti ho zastupoval.

Informace o stížnosti jsou vyvěšeny na nástěnkách v Domově a na internetových stránkách www.dsbilovec.cz.

1. Možnost podat stížnost

Stížnost se podává vedoucí zařízení ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

2. Forma podání stížnosti

Stížnost lze podat s uvedením stěžovatele (osoby podávající stížnost) ale také anonymně, tj. bez uvedení stěžovatele.

a) písemná



Osoba podávající stížnost nebo její zástupce vyplní „Formulář pro podání stížnosti, pochvaly nebo jiného podnětu“ (viz příloha č. 2), který je pro tyto účely umístěn v přízemí budovy na nástěnce, v denní místnosti u pracovníků v sociálních službách, v kanceláři sociálního pracovníka nebo vedoucí zařízení nebo sepíše stížnost mimo určený formulář. Stížnost vhodí do „schránky“ umístěné v přízemí budovy sociální služby.



Stížnost lze doručit také poštou na adresu Sociálního zařízení města Bílovice (Opavská 600/45, 743 01 Bílovec) nebo předat přímo do rukou vedoucí nebo sociální pracovníce.

b) ústní

Lze podat u kteréhokoliv zaměstnance, který stížnost vyslechne a pomůže stěžovateli vyplnit „Formulář pro podání ústní stížnosti, pochvaly nebo jiného podnětu“ (viz příloha č. 3), který je pro tyto účely umístěn v přízemí budovy u nástěnky, v denní místnosti u pracovníků v sociálních službách, v kanceláři

sociálního pracovníka nebo vedoucí zařízení. Vyplněný formulář pracovník předává vedoucí zařízení nebo sociální pracovníci, případně vhodí do schránky.

c) telefonická



Zaměstnanec stížnost vyslechne a zapíše do formuláře pro ústní stížnosti, který předává vedoucí zařízení nebo sociální pracovníci, případně vhodí do schránky.

d) elektronická



Stížnost může být podána elektronickou formou na emailové adresy:

- vlasta.szotkowska@bilovec.cz
- domov@bilovec.cz



3. Na koho je možné se ve věci stížnosti obracet?

Osoba podávající stížnost se může obracet ve věci stížnosti na jakéhokoliv zaměstnance Domova (všichni zaměstnanci jsou s pravidly podávání stížností seznámeni).

4. Kdo stížnost vyřizuje (oprávněná osoba)?

Osoba oprávněná k vyřízení stížnosti je vedoucí zařízení. V případě, že je podaná stížnost směřována vůči osobě vedoucí zařízení, je předána tajemníkovi městského úřadu v Bílovci k vyřízení.

5. Jakým způsobem se bude stížnost vyřizovat?

Stížnost vyřizuje vedoucí sociální služby bezprostředně po jejím přijetí nejdéle však do 30ti dnů od doručení. V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o 30 dnů. O prodloužení lhůty se uvědomí stěžovatel, je-li znám.

Vedoucí sociální služby posuzuje stížnost objektivně, diskrétně a podle zásad etiky. Dbá na to, aby vyřizování stížnosti stěžovatele nepoškodilo.

Vedoucí sociální služby prošetří oprávněnost stížnosti, případně vyzve stěžovatele a další osoby, kterých se stížnost bezprostředně dotýká, aby se ke stížnosti vyjádřili.

Pokud bude stížnost oprávněná nebo částečně oprávněná, zajistí vedoucí sociální služby přijetí příslušných opatření.

O výsledku vyřízení stížnosti vedoucí sociální služby písemně vyrozumí stěžovatele, případně další osoby, kterých se stížnost bezprostředně dotýká.

Byla-li podána stížnost bez označení podavatele (anonymní), vyvěsí se výsledek vyřízení stížnosti na nástěnku v přízemí budovy po dobu 14 dnů.

6. Možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti

Každá osoba má právo zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Klient sociální služby má možnost zvolit si za svého zástupce klíčového pracovníka nebo jiného zaměstnance, kterému důvěřuje.

Zástupce jedná jménem klienta, kterého zastupuje.

7. Možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na jiný orgán nebo instituci

Stěžovatel nebo jiná osoba, která není spokojena s vyřízením stížnosti, může podat podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nadřízený orgán nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

Není-li stěžovatel případně jiná osoba spokojena s vyřízením stížnosti, má možnost získat podporu na tomto místě:

- Město Bílovec
Slezské náměstí 1
743 01 Bílovec

- Moravskoslezský kraj
Krajský úřad
28. října 117
702 18 Ostrava
Tel. č.: (+420) 595 622 222
FAX: (+420) 595 622 126
E-mail: posta@msk.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2
Tel. č.: (+420) 221 921 111
Fax: (+420) 224 918 391

Není-li přesto spokojen s vyřízením stížnosti nadřízeným orgánem, má možnost se obrátit na nezávislý orgán:

- Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz
Tel. č.: (+420) 542 542 888

8. Podání žádosti o prověření vyřízení stížnosti na MPSV

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dnů od doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prošetření vyřízení této stížnosti. MPSV stížnost prověří do 60 dnů od podání žádosti o prověření (v odůvodněných případech do 90 dnů) a písemně stěžovatele o výsledku prověření vyřízení stížnosti vyrozumí.