

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnost je podání, v němž osoba projevuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, při nichž dochází k porušování práv klienta nebo povinností poskytovatele a vyžaduje na ni odezvu.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stěžovatel:

- uživatel,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem,
- člen domácnosti uživatele oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Způsob podání stížnosti:

Osobní stížnost lze podat u:

- sociální pracovnice,
- ředitele,
- vedoucí DOZP Břežany,
- kteréhokoliv zaměstnance.

Telefonickou stížnost lze podat u:

- sociální pracovnice – tel. 515 277 513
- vedoucí DOZP Břežany – tel. 515 277 505
- ředitele – tel. 515 277 478

Písemnou stížnost lze podat následujícími způsoby:

- poštou na adresu zařízení: DOZP Břežany, Břežany 1, 671 65
- e-mailem na adresu: info@zamekbrezany.cz
- vhozením do schránky na stížnosti umístěné v přízemí hlavní chodby u vchodu na vnitřní nádvoří,
- osobním předáním kterémukoliv zaměstnanci, který stížnost dále předá řediteli nebo sociální pracovnici.

Anonymní stížnost lze podat stížnost také do schránky na stížnosti umístěné v přízemí hlavní chodby u vchodu na vnitřní nádvoří.

Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány v příslušné složce, která je uložena v kanceláři sociálních pracovnic.

Odpovědnost za vedení evidence má sociální pracovnice.

Obsažené údaje jsou považovány za důvěrné!

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Lhůta pro vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel informován.

Postup při vyřizování stížností

S každou stížností je seznámen ředitel, který rozhodne o dalším postupu.

Po prošetření stížnosti je stěžovateli předáno písemné vyjádření ke stížnosti.

U anonymní stížnosti dle jejího charakteru je vyrozumění spolu se zněním stížnosti vyvěšeno na informační nástěnce po dobu nejméně 5 dnů.

Při průběhu šetření stížnosti, vyrozumění a příp. zveřejnění je dbáno na ochranu práv, lidskou důstojnosti a ochranu osobních údajů všech dotčených osob.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.

Kontakt: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Více viz § 99b), zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Stěžovatel má také právo se stížností obrátit na nezaujaté subjekty:

- Zřizovatel:
Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám 3/5, 601 82 Brno
tel: 541 651 111 – sociální odbor, e-mail: osv@jmk.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Zásady pro postup řešení stížnosti:

Podání stížnosti není na újmu stěžovateli, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec, který je uživatelem požádán o pomoc při vyřízení stížnosti.

Stížnost od stejné osoby v téže věci, bude šetřena nanejvýš jednou. Opakovaná podání, které nepřináší nové informace a skutečnosti, se neprověřují. Osoba, která stížnost podala, je o tomto závěru prokazatelně informována.