

Řešení stížností, náměty, připomínky

(součást smlouvy o poskytování sociální služby)



Kdo má právo na stížnost, náměty, připomínky:

Každý uživatel (i uživatel prostřednictvím jiné osoby) sociální služby má právo podávat stížnost, náměty a připomínky (§ 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Proč podávat stížnost, náměty a připomínky:

Podání stížnosti, námětu nebo připomínek bereme jako zpětnou vazbu, která nám poskytuje informaci o kvalitě služby a pomáhá nám ji průběžně zkvalitňovat.

Jak mohou být stížnosti, náměty a připomínky podávány:

- a) ústně,
- b) písemně,
- c) e-mailem,

Stížnost, námět i připomínka mohou být podávány také **anonymně**.

Základní pravidla:

- a) Nesmí dojít k diskriminaci uživatele, který stížnost podal. Podavatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná;
- b) nesmí dojít k diskriminaci osoby, která stížnost, námět či připomínku za uživatele podala.

Informovanost uživatelů a dalších osob o podání stížnosti, námětu či připomínky:

- a) Uživatel (osoba jednající v zájmu uživatele) byli při první návštěvě seznámeni s právem podat si stížnost, námět či připomínku; způsoby, jakými je možné stížnost, námět, připomínku podat; na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost, námět, připomínku vyřizovat, do kdy a jakým způsobem bude stížnost, námět či připomínka vyřízena; možností zvolit si zástupce

pro podávání a vyřizování stížnosti, námětu, připomínky; možností se v případě nespokojenosti obrátit na nadřízený orgán nebo organizaci/instituci sledující poskytování zdravotní a sociální péče;

b) tyto informace jsou předány výše uvedeným osobám písemně jako příloha smlouvy o poskytování sociální služby.

Komu mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány:

- ředitelce agentury - Mgr. Eva Sokelová MBA., odpbohemie @gmal.com, tel: 723 179 694,
- sociální pracovníci – odpbohemie@gmali.com,
- klíčovému pracovníkovi

V případě, že se stížnost týká přímo ředitelky, má právo se klient obrátit přímo na **Magistrát města Olomouce/ Odbor zdravotnictví a sociálních služeb**.

Kdo je oprávněn k vyřizování stížností, námětů či připomínek:

Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo, který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován. Stížnost, která směřuje proti vedoucímu organizace, jsme povinni předložit nadřízenému orgánu.

Způsob vyřizování stížnosti, námětu a připomínek:

Stížnost, námět či připomínka, podaná v jakékoliv podobě je evidována v Knize stížností, námětů a připomínek chronologicky a je označena evidenčním číslem.

Postup řešení:

- Datum předání stížnosti, námětu či připomínky,
- komu byla stížnost, námět či připomínka předána,
- jaká byla forma stížnosti, námětu či připomínky,
- jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal a zapsal,
- obsah stížnosti, námětu, připomínky,
- datum a způsob řešení, navržená opatření, pracovníci přítomní řešení a pověření provádět opatření,
- kdo je pověřen sepsáním odpovědi na stížnost, námět, připomínku.

Způsob předání odpovědi na stížnost, námět, připomínku:

Vyjádření ke každé stížnosti, námětu či připomínce je doručeno tomu, kdo stížnost podával v písemné podobě. Připomínka, námět, stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření a ukázala se jako funkční (kontroluje pracovník pověřený vyřízením).

Odpověď na anonymní stížnost námět připomínku je vyvěšena na nástěnce, a to po dobu 1 měsíce.

Ke komu se mohou odvolat podavatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem nápravy:

- K ředitelce agentury,
- k veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 Brno,
- k dalším nezávislým orgánům, odbor sociálních věcí, Magistrát města Olomouce, Krajský úřad Olomouckého kraje

Lhůty pro vyřízení stížností, námětů a připomínek:

- 30 dnů od příjmu stížností, námětů a připomínek,
- pokud dojde k odkladu vyřízení, bude podavatel písemně upozorněn na důvody odkladu.

V Olomouci, dne: __/__/____

V Olomouci, dne: __/__/____/

podpis poskytovatele

podpis uživatele (zákonného zástupce)