

Obecně o stížnosti

Stížnost je připomínka nebo podnět související s poskytovanou službou, ať už co se týká kvality služby, způsobu jejího poskytování, přístupu pracovníků nebo jiné věci se službou související.

Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti jsou brány jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupuje.

Kdo má právo si stěžovat

Stěžovat si může současný i bývalý klient poradny, ale i jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce či zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, jež je oprávněn k zastupování klienta dle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Postup pro podání stížnosti

Způsob podání stížnosti

Osoba, která má připomínku nebo podnět k poskytované službě, ji může podat ústně, písemně, elektronicky či telefonicky. Stěžovatel může stížnost podat pod jménem i anonymně. Stížnost může být podána a vyřízena také v zastoupení jiné osoby.

Řešení stížností na kvalitu služby, způsob poskytování poradenství, přístup pracovníků nebo jiné věci se službou související je v kompetenci vedoucího služby. V případě stížnosti na vedoucího služby se připomínka nebo podnět podává jeho nadřízenému, tj. řediteli Oblastní charity Hodonín (viz níže).

Kontakty a místa pro podání stížnosti na poskytovanou službu

Stížnost je možné podat ústně, písemně, elektronicky či telefonicky, a to každému zaměstnanci služby.

Adresa a telefon na vedoucího služby:

Charitní sociálně právní poradna

Pracoviště Slavkov u Brna

Polní 1444, 684 01 Slavkov u Brna

Tel. 731 646 977, 544 212 021

Email. poradna.slavkov@hodonin.charita.cz

Schránkou na stížnosti je poštovní schránka jednotlivých pracovišť poradny:

v Bučovicích se schránka nachází v přízemí polikliniky, kde jsou umístěny poštovní schránky

v Hodoníně je umístěná v přízemí vlevo po vstupu do budovy (na stížnost prosím uveďte název služby, které je určena, neboť schránka je určena pro dvě služby)
ve Slavkově u Brna je u vchodu do poradny (prostřední vchod Domu s pečovatelskou službou).

V případě, že osoba sdělí nebo zašle stížnost sociálnímu pracovníkovi, který není vedoucím služby, sociální pracovník předá této osobě kontakt na vedoucího služby, případně si od něj kontakt vezme nebo převezme písemnou stížnost a předá ji vedoucímu služby.

Postup při řešení stížnosti

Stížnost je vždy zaevidována písemně a pokud je to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Stěžovatel je vždy informován o tom, že je stížnost zaevidována, kdo bude celou situaci prošetřovat, kdy budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců a z dané dokumentace, aby šlo posoudit, zda k pochybení došlo a jaké budou jeho důsledky.

Pokud dojde k zjištění pochybení, budou navržena nápravná opatření, aby se již podobné situace neopakovaly.

Nejpozději do 30 dnů bude stěžovatel písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Adresy pro podání odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Oblastní charita Hodonín
Bc. Václav Salajka, ředitel
Adresa: Wilsonova 4242/7, 695 05 Hodonín
Tel. 534 001 250, 737 234 099
(odvolání proti vyřízení stížnosti ze strany vedoucího poradny)

Diecézní charita Brno
Ing. Pavel Kolmačka
Adresa: Třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
Tel. 545 426 610
(odvolání proti vyřízení stížnosti ze strany ředitele Oblastní charity Hodonín)

Biskupství brněnské
Mons. Ing. Mgr. Pavel Konzbul, Dr., biskup brněnský
Petrov 269/8
601 43 Brno
Tel. 533 033 111
(odvolání proti vyřízení stížnosti ze strany ředitele Diecézní charity Brno)

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
E-mail: posta@mpsv.cz

Způsob podání stížnosti druhou osobou

Pokud chce podat stížnost současný či bývalý klient poradny, ale nechce či nemůže ji podat osobně, může ji za něj podat jeho zákonný zástupce či ten, komu byla udělena plná moc k zastupování.

Anonymní stížnost

Pokud chce stěžovatel podat stížnost anonymně, nemusí ji podepsat, je však nutné napsat, zda se jedná o současného či bývalého klienta, popřípadě zaměstnance služby.

Způsob vyřízení stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce pracoviště, kterého se stížnost týkala a na webové stránky www.hodonin.charita.cz na stránky poradny.

Forma a způsob sdělení odpovědi stěžovateli

O způsobu vyřešení jmenné stížnosti je informovaná osoba, která stížnost podala, a to buď osobně, telefonicky nebo písemně, podle toho, jak ji podala, případně jakým způsobem si přeje být informovaná o způsobu jejího vyřešení.

Lhůta pro vyřízení stížnosti a způsob odvolání proti této odpovědi

Stížností se vedoucí služby zabývá a vyřizuje ji v nejbližší možné lhůtě, maximálně do 30 dnů s ohledem na její charakter. V případě, že skutečná lhůta pro vyřízení překročí výše uvedený termín, uvědomí stěžovatele o této skutečnosti před uplynutím lhůty 30 dnů.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ze strany vedoucího služby lze podat odvolání jeho nadřízenému, tj. řediteli Oblastní charity Hodonín. Ten si od vedoucího vyžádá dosavadní průběh vyřizování stížnosti a podá stěžovateli písemnou odpověď do 1 měsíce od převzetí stížnosti. (viz adresa níže).

Podání stížnosti na vedoucího služby

Stížnost na vedoucího služby se podává řediteli Oblastní charity Hodonín. Stížnost lze podat i prostřednictvím vedoucího služby s tím, že vedoucí služby předá kontakt na ředitele Oblastní charity Hodonín, případně si vezme kontakt na stěžovatele nebo převezme jeho písemnou stížnost a tu předá.

Adresa a telefon pro podávání stížnosti na vedoucího služby:

Oblastní charita Hodonín

Bc. Václav Salajka, ředitel

Wilsonova 4242/7, 695 05 Hodonín

Tel. 543 001 250, 737 234 099

V případě nespokojenosti s vyřízením, či nebyla dodržena lhůta pro vyřízení, je možné odvolat se k nadřízenému řediteli Oblastní charity Hodonín a poté vzestupně po řídicí linii (adresy viz výše).

Instituce sledující dodržování lidských práv

Jestliže se nepodařilo problém, který vznikl v souvislosti s poskytnutím sociální služby, vyřešit žádným z výše popsanych způsobů, je možné obrátit se na nezávislé odborníky na danou problematiku. V ČR se sledováním lidských práv zabývá:

Kancelář veřejného ochránce práv
JUDr. Stanislav Křeček, veřejný ochránce práv
Údolní 39
Brno, 602 00
Tel. 542 542 888

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Tel. 257 221 141, 773 115 951

Co se děje se stížnostmi po jejich vyřízení:

Stížnost a způsob jejího vyřízení vedoucí služby zakládá v písemné podobě do dokumentace služby. Stížnosti jsou jedním z podkladů pro hodnocení poskytované služby a zlepšování její kvality.