

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

Uživatelé mají právo vyjádřit jakékoliv připomínky, přání nebo stížnosti na postup pracovníků noclehárny, jiné uživatele a na kvalitu poskytovaných služeb.

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnost bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevyhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupuje.

Všemi stížnostmi či připomínkami se pracovníci noclehárny zabývají a slouží ke zvyšování kvality jejich práce a k řešení nedorozumění mezi uživateli. Stěžovatel se může proti vyřízení stížnosti odvolat.

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

Postup při řešení stížností

Uživatelé jsou při uzavření ústní smlouvy informováni o svém právu na podání stížnosti či připomínky na poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli nějak ohroženi nebo pocítili nějakou újmu. Jsou seznámeni s pravidly pro vyřizování stížností. Tato pravidla jsou v zařízení volně dostupná – pravidla k řešení stížností jsou vyvěšena na nástěnce na chodbě zařízení. S postupem vyřizování stížností jsou seznámeni i jednotliví pracovníci.

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby.

Adresa: Noclehárna pro lidi bez přístřeší Hodonín, Sv. Čecha 3106/4a, 695 01 Hodonín
Telefon: 518 340 472

Email: dc@hodonin.charita.cz

Anonymně do schránky na stížnosti, která je umístěna na chodbě.

Podat stížnost je možné následujícím způsobem:

Stížnost do schránky na přání a stížnosti

V zařízení je umístěna schránka na přání a stížnosti. Je umístěna mimo záběr kamer. Je tedy možné do ní anonymně vkládat stížnosti či přání. Schránka je vybírána 1x týdně. Stížnosti jsou zakládány do složky Stížnosti a jejich obsah je zaznamenán do programu Azylák. Vyřízená stížnost je poté vyvěšena na nástěnku na chodbě, tak aby byla k dispozici.

Stížnost k pracovníkovi NC

Se stížností provozního charakteru je možno obrátit se na kteréhokoliv pracovníka NC. V případě, že je schopen pracovník tuto stížnost řešit sám a uživatel je s tímto spokojen není nutno předávat stížnost vedoucí zařízení. V opačném případě, tak pracovník neprodleně učiní.

Stížnost k vedoucímu NC

Jakoukoliv formu stížnosti je možno podat vedoucí Noclehárny pro lidi bez přístřeší, v době nepřítomnosti stanovenému zástupci. Sídlo Sv. Čecha 3106/4a, Hodonín, telefon 518 340 472.

Vedoucí případ do týdne prošetří a do 14 dnů informuje uživatele o přijatých opatřeních. Výsledek stížnosti je uživateli oznámen písemně v případě, že stížnost byla podána také touto formou nebo na žádost uživatele.

Stížnost k řediteli Oblastí charity Hodonín

Pokud stěžovatel vnímá, že jeho stížnost nebyla dostatečně prošetřena a přijatá opatření nesplňují jeho představy o vyřízení stížnosti shora uvedenými způsoby, je možné projednat stížnost s ředitelem OCH Hodonín. Kontakt: Václav Salajka, ředitel Oblastní charity Hodonín, Wilsonova 7, 695 05 Hodonín, telefon 737 234 080, email: vaclav.salajka@hodonin.charita.cz. K osobnímu rozhovoru je nutné se předem telefonicky objednat. Lhůta pro vyřízení písemné stížnosti je 30 dní.

Stížnost k řediteli DCH Brno nebo zřizovateli

Pokud není uživatel služby spokojen s výše uvedenými způsoby řešení stížnosti, pracovník informuje uživatele, že může podat písemnou stížnost a předá uživateli kontakt na ředitele Diecézní charity Brno – Ing. Pavel Kolmačka, Tř. Kpt. Jaroše 9, P. O. Box 635, 661 35 Brno, email: pavel.kolmacka@brno.charita.cz nebo na zřizovatele, který je Biskup brněnský. Mons. Mgr. Ing. Pavel Konzbul, Dr. – diecézní biskup, Biskupství brněnské, Petrov 269/8, 601 43 Brno, email: brno@biskupstvi.cz.

Stížnost k registrujícímu orgánu

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti v rámci DCH Brno, má možnost se obrátit na Odbor sociálních věcí Jihomoravského kraje.

Kontakt: Jihomoravský kraj - Odbor sociálních věcí, **Žerotínovo nám. 449/3 601 82 Brno**, Telefon: 541 651 111.

Stížnost k MPSV, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz

Konzultace s nezávislým odborníkem a zastupování při podávání stížnosti.

Jestliže se nepodařilo vyřešit problém, který vznikl v souvislosti s poskytnutím sociální služby, žádným z výše uvedených způsobů, je povinností poskytovatele služby na žádost stěžovatele zprostředkovat do 30 dnů konzultaci problému s nezávislým odborníkem na danou problematiku.

V ČR se sledováním lidských práv zabývá **Český helsinský výbor**, adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, a **Veřejný ochránce práv – ombudsman**, kontakt: Údolní 39, 602 00 BRNO, email: podatelna@ochrance.cz, tel: 542 542 888, 542 542 777.

Stěžovatel má právo zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. V případě potřeby si může stěžovatel zvolit jinou osobu, která ho bude při podání stížnosti zastupovat.

Uživatelé jsou informováni o tom, jakou formou je možno stížnost uplatnit. Uživatelé jsou informováni o průběhu vyřizování stížnosti a o výsledku.

Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány dle interního pravidla zařízení č. 11 Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace osob. Každá stížnost je evidována v elektronické podobě ve formuláři pro evidenci stížností v programu Azyl (příloha č. 8 NC). Tato evidence obsahuje datum podání stížnosti, jméno stěžovatele, předmět stížnosti, jméno toho, kdo stížnost vyřídil. Způsob vyřízení stížnosti je pak popsána v dokumentu „Vyřizování stížností“ v elektronické podobě.

Pokud si osoba, která si stěžuje, výslovně nepřeje, aby její stížnost byla zapsána, je informována o tom, že pro řešení stížnosti je ze zákona nutné stížnost písemně evidovat, a že při trvání požadavku na nezapsání se nebudeme moci stížností dále zabývat a prohlášení vnímáme jako prosté vyjádření nespokojenosti bez nároku na řešení.

Stěžovatel je informován o tom, že byl proveden zápis stížnosti a o dalším postupu jejího vyřízení. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která se vede o jeho stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy a služba mu to musí na jeho žádost umožnit.

Anonymní stížnosti jsou předány vedoucím zaměstnancům služeb, kterých se týkají. Ti je řeší jako podněty ke zlepšení kvality poskytování daných služeb.

U **anonymních stížností**, z nichž jednoznačně vyplývá, že se jedná o klienta (současného či bývalého) či zaměstnance, se postupuje stejně jako u identifikovaných stížností. V případě, kdy ze znění stížnosti toto nevyplývá, bereme stížnost jako podnět, který není nutno řešit podle předpisu **C-3-1**

DCH Brno - **Stížnosti na poskytování služeb**, ale který může vést ke zvýšení kvality služby a podle toho s ním služba nakládá.

Vyrozumění stěžovatele o výsledku prošetření

Stěžovatel je informován vždy písemně. Písemné vyrozumění může být stěžovateli předáno osobně nebo zasláno poštou, a pokud není možno se se stěžovatelem spojit nebo neznáme jeho poštovní adresu, je vyrozumění na 14 dní vyvěšeno v prostorách služby. Uživatel (v případě, že nejde o anonymní stížnost) je o výsledku prošetření stížnosti informován písemnou formou s ústním vysvětlením tak, aby sdělení porozuměl s ohledem na své schopnosti.

Při sdělení o vyřízení stížnosti je stěžovatel poučen o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti do 60 dnů na vyšší úroveň (viz výše).

Lhůty pro vyřízení stížností

Dle Interního předpisu ředitele DCHB C-3-1 je lhůta pro vyřízení stížnosti 30 dnů. U stížností řešených v rámci služby je tato doba zkrácena na 14 dnů. Důvodem pro zkrácení lhůty k vyřízení je to, že mnozí uživatelé služeb se zdržují v zařízení kratší dobu než 30 dní.