Oblastní charita Hodonín

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Hodonín
Wilsonova 7, 695 05 Hodonín
tel.: +420 534 001 250
e-mail: hodonin@hodonin.charita.cz
www.hodonin.charita.cz

Pravidlo č. 12

Tento předpis se vydává jako vnitřní materiál služby podle Standardu č. 7 v souladu s Interním pokynem č. C-3-1 DCHB

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

Stížnost

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupuje.

Stěžovat si může současný i bývalý uživatel služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si uživatel nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování uživatele podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.
Uživatelé mají právo vyjádřit jakékoliv připomínky, přání nebo stížnosti na postup pracovníků nízkoprahového denního centra. Všemi stížnostmi či připomínkami se pracovníci zabývají a slouží ke zvyšování kvality jejich práce. Stěžovatel se může proti vyřízení stížnosti odvolat.

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.

Postup při řešení stížností

Uživatelé jsou při uzavření dohody 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 je možné uplatnit následujícími formami každému zaměstnanci služby:

- Písemně
- Ústně
- elektronicky
- telefonicky

Podat stížnost je možné následujícím způsobem:

1. Stížnost k pracovníkovi NDC

Se stížností (připomínkou) provozního charakteru je možno obrátit se na kterékoliv pracovníka NDC. 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.

2. Stížnost k vedoucí NDC

Jakoukoliv formu stížnosti je možno podat vedoucí Nízkoprahového denního centra, 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.

3. Schránka 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

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Hodonín
Wilsonova 7, 695 05 Hodonín
tel.: +420 534 001 250
e-mail: hodonin@hodonin.charita.cz
www.hodonin.charita.cz

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.

4. 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 737 234 099, email: vaclav.salajka@charita.cz. K osobnímu rozhovoru je nutné se předem telefonicky objednat. Lhůta pro vyřízení písemné stížnosti je 30 dní

5. 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 1928/9, P.O.Box 635, 602 00 Brno, email: pavel.kolmacka@brno.charita.cz nebo na zřizovatele, kterým je Biskupství brněnské, otec biskup Mons. Mgr. Ing. Pavel Konzbul, Dr., Biskupství brněnské, Petrov 269/8, 602 00 Brno, email: brno@biskupstvi.cz

6. Stížnost k registrujícímu orgánu
Není-li stěžovatel uspokojen 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
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: post@mpsv.cz

7. Konzultace s nezávislým odborníkem a zastupování při podávání stížnosti
Jestliže se nepodařil problém, který vznikl v souvislosti s poskytnutím sociální služby vyřešit 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, Jelení 5, 118 00 Praha 1.
Veřejný ochránce práv – ombudsman, Brno, Údolní 39, 602 00, email: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888, 542 542 777.

Evidence stížností

- Každá stížnost je evidována v elektronické podobě v programu Azylák, kde je přímo určena kategorie sociální práce Stížnosti, se kterou pracují všichni pracovníci NDC. Tato evidence obsahuje datum a forma podání stížnosti, jméno stěžovatele, předmět stížnosti, jméno toho, kdo stížnost zapsal, jméno toho, kdo stížnost vyřídil, lhůta pro vyřízení stížnosti, způsob a závěr vyřízené stížnosti a stanovená opatření, datum a forma vyrozumění stěžovatele.
- 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.

Zodpovědná osoba za evidenci stížností je vedoucí střediska.
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

Oblastní charita Hodonín

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Hodonín
Wilsonova 7, 695 05 Hodonín
tel.: +420 534 001 250
e-mail: hodonin@hodonin.charita.cz
www.hodonin.charita.cz

nevyplývá, bereme stížnost jako podnět, který není nutno řešit podle těchto pravidel, 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 pučen 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.

Zpracovala: Mgr. Martina Vrbová 26. 9. 2008
Účinnost: od 1. 10. 2008 (revize směrnice)
Datum revize: 1. 10. 2009
Datum revize: 1. 10. 2010
Datum revize: 28. 08. 2012 zpracoval Václav Holešínský
Datum revize: 27. 1. 2014
Datum revize: 28. 5. 2014 Kamila Hadová
Datum revize: 26. 9. 2016 Mgr. Kamila Hadová
Datum revize: 22. 1. 2019 Mgr. Kamila Hadová – upraveno
Datum revize: 28. 5. 2024 Mgr. Kamila Hadová beze změn
Datum revize: 19. 6. 2025 Mgr. Kamila Hadová upraveno