

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

(výňatek ze standardů kvality služby a manuálu Linky důvěry STŘED)

POSTUP PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- **Podávání stížnosti během poskytování služby**
 - pracovník informuje klienta o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností
 - pracovník linky důvěry učiní o stížnosti záznam, který následně předá koordinátorovi LDS
 - pokud chce klient obdržet písemnou zprávu o vyřízení stížnosti, musí vystoupit z anonymity a sdělit všechny potřebné údaje pro vyřízení stížnosti (jméno a příjmení, kontaktní adresa, obsah stížnosti, datum)
- **Podávání stížnosti po skončení poskytované služby**
 - v případě, že chce klient podat stížnost po ukončení poskytování služby a přeje si obdržet písemnou zprávu o vyřízení stížnosti, musí vystoupit z anonymity a sdělit všechny potřebné údaje pro vyřízení stížnosti (jméno a příjmení, kontaktní adresa, obsah stížnosti, datum)
 - stížnosti na poskytování služby (anonymní i oficiální) přijímá koordinátor LDS a vedení organizace v ústní i písemné formě

V rámci zachování anonymity pracovníka může být volající seznámen s tím, aby do stížnosti uvedl, který den a v jakou dobu volal a s čím byl během poskytování služby nespokojen. Podle těchto údajů může být identifikován pracovník konající službu.

Pracovníci linky důvěry stvrzují svým podpisem s datem, že četli Organizační řád STŘED, z.ú. a jsou seznámeni s postupem vyřizování stížností.

FORMA PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- **Písemné podání**
 - vzhledem k utajení sídla linky důvěry se veškerá pošta zasílá na adresu organizace: STŘED, z.ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč
 - pokud se stížnost týká pracovníka/ů či poskytované služby, uvede stěžovatel před adresu: Koordinátor linky důvěry
 - pokud se stížnost týká koordinátora linky důvěry, uvede stěžovatel před adresu: Vedoucí střediska sociálních služeb, STŘED, z. ú.

- pokud obálka se stížností není označena jménem, předá pracovnice odpovědná za příjem pošty obálku pověřenému pracovníkovi, který rozhodne o osobě kompetentní k vyřízení stížnosti
 - stížnost lze poslat e-mailem na adresu: email@stred.info – o postupu při vyřizování stížnosti rozhoduje ředitelka organizace
 - pokud stížnost přijde e-mailem na adresu: linkaduvera@stred.info, pracovník linky důvěry e-mail vytiskne, udělá o stížnosti záznam a předá ho koordinátorovi linky důvěry
- Ústní podání
 - během poskytování služby pracovníkovi linky důvěry – viz výše
 - telefonickým sdělením koordinátorovi LDS na tel. č. 775 725 656
 - při přímém setkání s koordinátorem LDS (po předešlé domluvě) v prostorách STŘED,z.ú.
 - pokud se stížnost týká koordinátora linky důvěry, kontaktuje stěžovatel vedoucího Střediska sociálních služeb a domluví přímé setkání v prostorách STŘED,z.ú.

Všechny formy podání stížnosti mohou být anonymní, tzn. stěžovatel není povinen uvést svou totožnost, a to ani v případě ústního podání.

Účastníci řízení o stížnosti, jejich práva a povinnosti

- pracovník nadřízený pracovníkovi, proti němuž je stížnost podána (stížnost přijímá a vyřizuje)
- stěžovatel – má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti, nebo má možnost zůstat v anonymitě a řízení se neúčastní
- pracovník, proti kterému je stížnost směřována – vyjadřuje se k prošetřované stížnosti

HIERARCHIE ORGÁNŮ PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

pracovník linky důvěry



koordinátor Linky důvěry STŘED: Mgr. Tereza Nekulová, STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, tel: 775 725 656, e-mail: nekulova@stred.info



vedoucí střediska sociálních služeb: Michaela Jeřábková, DiS., STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, tel: 775 725 601, e-mail: jerabkova@stred.info



ředitelka STŘED: Mgr. Martina Bártová, STŘED, z.ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč, tel. 775 725 655, e-mail: bartova@stred.info



Správní rada: STŘED, z.ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč



Krajský úřad Kraje Vysočina (kontakt: Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava; t.č. 564 602 111, 564 602 100; e-mail: posta@kr-vysocina.cz)



Ministerstvo práce a sociálních věcí (kontakt: MPSV Na Poříčním právu 1/367, 128 01 Praha 2; t.č. 221921111; e-mail: posta@mpsv.cz)



Veřejný ochránce práv (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno; t.č. 542 542 111, 542 542 777; e-mail: podatelna@ochrance.cz)

nebo

Český helsinský výbor (kontakt: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; t.č. 220 515 188, e-mail: sekr@helcom.cz)

PÍSEMNÉ VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V ČASOVÉ LHŮTĚ

Stížnost přijatá jakoukoli formou musí být vyřízena písemně ve stanovené lhůtě minimálně 10 dní a maximálně 30 dní.

Písemná zpráva o vyřízení stížnosti je odeslána stěžovateli na adresu, kterou uvedl při podávání stížnosti.

Jestliže je stěžovatelem jiná osoba než uživatel (resp. jím pověřený zástupce), která stížnost podává v jeho zájmu, informuje vedoucí podávajícího o vyřízení stížnosti pouze v takové míře, aby nebyl ohrožen charakter služby, právo na ochranu osobnosti a osobních údajů uživatele.

V případě anonymního podání stížnosti jsou výsledek šetření a případná z něj plynoucí opatření předložena na poradě týmu pracovníků linky důvěry. Písemná zpráva o vyřízení anonymní stížnosti je na dobu jednoho měsíce umístěna na webových stránkách organizace.