

Postup při podávání a vyřizování stížností

Uživatel může svou stížnost uplatnit ústně nebo písemně. Při ústní telefonické stížnosti je tato skutečnost řádně zaznamenána. Každý hovor je nahráván.

Stížnost může uživatel uplatnit i písemně na adresu sídla poskytovatele, případně na emailovou adresu: info@izss.cz či ji vhodit do veřejně přístupné schránky před kanceláří provozovny. Písemnou stížnost lze doplnit i o ústní objasnění.

V případě žádosti uživatele jsou pracovníci Našeho Slunovratu povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele. Mlčenlivost vychází ze zákona č. 208/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru zaměstnance.

Pokud se jedná o reklamaci, je uživatel povinen ji uplatnit pouze písemně na adresu poskytovatele, a podrobně v ní popsat vadu zařízení. Písemná reklama je evidována v Knize reklamací a je součástí karty uživatele. Poskytovatel o provedeném zásahu zpracuje servisní protokol, který je předán uživateli a kopie je součástí karty uživatele.

Všichni zaměstnanci jsou informováni o postupu (přijímání, evidování a vyřizování) při obdržení stížnosti.

Poskytovatel sociální služby eviduje každou stížnost. Každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo a je evidována v Knize evidence stížností. Projednávání stížnosti jsou oprávněni účastnit se: uživatel služby, popř. jeho zástupce; osoba, na kterou byla stížnost podána; ředitel organizace a další jím pověřený pracovník; popř. další osoby, které mohou přispět ke komplexnímu posouzení situace. Na všechny pracovníky spojené se stížnostním procesem se vztahuje povinnost mlčenlivosti.

Na každou stížnost je založen samostatný spis, který obsahuje všechny relevantní informace, včetně výsledku vyřízení, popř. zda byl výsledek stěžovatelem akceptován či se odvolal. Spis podléhá běžným pravidlům o archivaci. Všechny údaje jsou důvěrné a podléhají mlčenlivosti. Zjistí-li se v průběhu šetření stížnosti skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je potřeba o tom neprodleně informovat ředitele, který rozhodne o dalším postupu.

Pokud nelze dodržet lhůtu na vyřízení stížností, např. z důvodu časové náročnosti, ředitel je povinen tuto skutečnost písemně oznámit stěžovateli včetně uvedení předpokládané doby, do kdy bude možnost stížnost vyřídit. Pokud se jedná o anonymní stížnost, provede zápis do Knihy stížností a v jejím spisu.

Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, zodpovědný pracovník tuto změnu zaznamená do příslušné dokumentace. Všichni zaměstnanci jsou informováni (bez uvádění identifikace stěžovatele) o vyřešení (výsledku) stížnosti a popř. z toho vyplývajících případných změnách na pravidelných pracovních poradách a v informačním systému.

Stížnosti řeší ředitel poskytovatele nebo jím pověřená osoba. Pokud se jedná o stížnost, která je směřována na ředitele, nemůže se stížností zabývat a vyřizovat ji. Je pověřen tuto stížnost předložit správní radě IZSS.

Každá stížnost a reklamacie je posuzována a řešena individuálně. Její prošetření musí být provedeno bez zbytečného průtahu a hospodárně. Vždy však musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Uživatel sociální služby tísňové péče Náš Slunovrat vždy dostává na svou stížnost písemnou odpověď. Odpověď na stížnost je zaslána stěžovateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem. Ředitel nebo jím pověřená osoba, která stížnost vyřizovala, je povinna sledovat, zda opatření uložená ke sjednání nápravy jsou řádně plněna a vyvozovat důsledky proti osobám, které jsou odpovědné za jejich nesplnění.

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti, nebo podnětu se může uživatel sociální služby obrátit na:

Magistrát hlavního města Prahy

Oddělení sociální péče

Charvátova 145/9

110 00 Praha 1

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Odbor sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

V Praze dne 1.4.2018

MUDr. Milan Cabrnach, MBA