Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace
Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava - Poruba

PRŮVODCE PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Každý uživatel sociálních služeb má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by byl následně jakkoliv znevýhodněn nebo ohrožen.
Stížnosti jsou cenným zdrojem informací o poskytované službě a o tom, jak je služba vnímána a přijímána. Je to příležitost pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Definice stížnosti

Stížnost upozorňuje na neřešený problém nebo je projevem nespokojenosti uživatele či jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, popř. s obsahem poskytované sociální služby. Je projevem potřeby dosažení určité nápravy.

Stížnost je:
- Jakékoliv podání bez ohledu na obsah podání, pokud je označeno jako stížnost.
- Jakékoliv podání, z jehož vyjádření je nepochybné, že jde o stížnost, tj. poukazuje na porušení práv osoby, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Okruh osob oprávněných podat stížnost

Stížnost na poskytovanou službu může podat uživatel, jím svobodně zvolený zástupce, rodinný příslušník, případně jiná osoba, zastupující zájem uživatele, zaměstnanec poskytovatele.

Okruh osob, kterým lze podat stížnost

Vedoucímu pracovníkovi jednotlivých poskytovaných sociálních služeb, tzn. Azylového zařízení, Centra denních služeb, Domova pro matky s dětmi a Pečovatelské služby. V případě jeho nepřítomnosti kterémukoliv zaměstnanci nebo řediteli organizace.

Způsoby podání stížnosti

- ústně
- písemně
- prostřednictvím e-mailu
- telefonicky
- anonymně do schránky určené na stížnosti

Ústní podání stížnosti

Obrátí-li se osoba se stížností na kteréhokoliv pracovníka příspěvkové organizace Centrum sociálních služeb Poruba, zapíše tento obsah stížnosti do příslušného formuláře.
V zápise pracovník pravdivě zaznamenává konkrétní výroky. Osoba má právo si zápis přečíst a svůj souhlas stvrdit podpisem. Pracovník předá jednu kopii zápisu osobě podávající stížnost, jednu kopii si ponechá a originál odevzdá k zaevidování.

Písemné podání stížnosti

Písemně lze stížnost zaslat na adresu:

Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace
Průběžná 6222/122, Poruba, 708 00 Ostrava

Podání stížnosti prostřednictvím e-mailu

Elektronicky lze stížnost zaslat na e-mailovou adresu: cssporuba@cssporuba.cz. Takto zaslaná stížnost je vytištěna, zaevidována a předána kompetentnímu pracovníkovi k vyřízení.

Telefonické podání stížnosti

Telefonicky lze stížnost podat na těchto telefonních číslech:

- 555 131 686 – vedoucí pracovník Azylového zařízení
- 555 131 680 – koordinátor Centra denních služeb
- 555 131 682 – vedoucí Domova pro matky s dětmi
- 555 131 673 – vedoucí Pečovatelské služby
- 555 131 660 – ředitel organizace

Je-li stížnost podána telefonicky, výše uvedená osoba vyhotoví zápis do příslušného formuláře. V zápise pravdivě zaznamená konkrétní výroky stěžovatele. Stížnost je následně předána administrativně-správnímu pracovníkovi a její kopii si pracovník ponechá.

Anonymní podání stížnosti

Anonymní stížnost lze vhodit do označené schránky umístěné:

- Azylové zařízení – na chodbě u hlavního vchodu do budovy.
- Centrum denních služeb – v šatně, relaxační místnosti.
- Domov pro matky s dětmi – na chodbě v přízemních prostorách zařízení.
- Pečovatelská služba – ve vstupní hale sídla organizace, schránka je umístěna na pravém ostění výtahu viditelného ihned při vstupu do budovy.

Schránka je pravidelně vybírána v přítomnosti dvou zaměstnanců. Anonymní stížnost je řešena stejně, jako stížnost, u které je stěžovatel znám. O podání anonymní stížnosti a jejím způsobu vyřízení jsou osoby informování prostřednictvím nástěnek.

Evidence stížnosti

Veškeré stížnosti jsou evidovány v „Knize stížností“, vedena je na sekretariátě organizace.

Vyřizování stížnosti

- Veškeré stížnosti prověřuje a vyřizuje kompetentní pracovník nebo ředitel.
- Při jednání s autorem podání stížnosti dbá na vytvoření bezpečného prostředí.
- Pokud si to stěžovatel přeje, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Oprávněnost stížnosti je prověřována na místě samém, rozhovorem se zainteresovanými osobami, pracovníky, ověřováním skutečností uvedených ve stížnosti a prošetřením všech okolností. Směřuje-li stížnost vůči konkrétní osobě, může si pracovník nebo ředitel vyžádat i její vyjádření.
- Kompetentní pracovník předloží řediteli organizace zápis ke zjištěným skutečnostem, včetně veškerých podkladů, které vedly k rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti.

Výsledné vyřízení stížnosti

- Vyřízení stížnosti je vždy písemnou formou, které je následně předáno, popřípadě zasláno stěžovateli.
- Ve sdělení se uvádí, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
- Písemné vyjádření ke stížnosti obsahuje:
  - jméno a podpis osoby, která stížnost prověřuje a vyřizuje
  - zápis ke zjištěným skutečnostem
  - výsledek vyřízení stížnosti
  - v případě částečně oprávněné stížnosti se uvádí, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv
  - v případě, že nelze stížnost vyhodnotit jako oprávněnou či neoprávněnou, uvádí se odůvodnění, proč se stížnost nepodařilo vyřešit
  - jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě oprávněné stížnosti, aby se již v budoucnu stížnost neopakovala
  - datum vyřízení stížnosti
- Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, týkající se stížnosti a pořizovat si z ní výpisy.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Všechny stížnosti jsou řešeny bez zbytečného odkladu. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 kalendářních dnů, v této lhůtě je stěžovatel písemně seznámen s výsledkem řešení stížnosti. Pokud nelze ze závažných důvodů stížnost vyřídit do 28 kalendářních dnů, může být lhůta k vyřízení prodloužena do 60-ti dnů. Stěžovatel je písemnou formou informován o způsobu šetření a důvodech prodloužení lhůty.

Nespokojenost s vyřešením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti, má uživatel nebo jiná osoba právo se dále obrátit s žádostí o prověření stížnosti na tato místa:

- Ředitel organizace, Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava - Poruba
- Zřizovatel: SMO - městský obvod Poruba, Klimkovická 55/28, 708 00 Ostrava – Poruba
- MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 00, Praha 2
- Veřejný ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- Asociace občanských poraden - Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3