

Podávání, vyřizování a evidence stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany

STANDARD č. 14

Organizace: Náhradním rodinám, o.p.s.

Statutární orgán: Mgr. Šárka Bystroňová

IČ: 201 19 332



NÁHRADNÍM
RODINÁM, o.p.s.

Poskytování sociálně právní ochrany

Zodpovědná osoba: Mgr. Šárka Bystroňová

Rozdělovník: pracovníci, kteří se podílejí na výkonu SPOD

Pravidla pro podávání stížností a jejich evidence

Co je stížnost:

- stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení, než okamžitou reakci
- stížnost je neřešený problém
- stížnost je podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany
- je-li však uživatelem označeno podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli

Kdo může podat stížnost:

- uživatel
- uživatel si může zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- zákonný zástupce nebo opatrovník uživatele v zájmu uživatele
- rodinný příslušník uživatele
- jakýkoli blízký příbuzný v zájmu uživatele

Podávání stížností komu:

- jakémukoli pracovníkovi organizace Náhradním rodinám, o.p.s.
- stížnost vhodit do označené poštovní schránky, umístěné u vstupu do provozovny Náhradním rodinám, o.p.s., Závodu míru 122, Stará Role, Karlovy Vary (2. Patro)
- schránku kontroluje 1x týdně pověřený pracovník

- pracovník je povinen ihned, max. do 24 hodin předat stížnost řediteli

Forma stížnosti:

- ústní – po jejím prvotním podání je příjemcem stížnosti zapsána do formuláře a podepsána podavatelem, je-li to možné a pracovníkem stížnost přijímajícím
- písemná v jakékoli čitelné podobě
- písemná na vyhotoveném formuláři, který je přístupný všem na jednotlivých kontaktních místech a u pracovníků organizace (příloha a))
- anonymní stížnosti slouží jako podnět pro zlepšení kvality služby, reakce na ně je zveřejněna na nástěnce v prostorách organizace, webových stránkách či jiným způsobem (článek v tisku, veřejné prohlášení apod.)

Místo a termín řešení stížnosti:

- termín – každá stížnost je řešena v termínu do 20-ti dnů od jejího podání
- místo – stížnost se řeší u ředitele organizace
- řešení stížnosti se účastní ředitel, vedoucí pracovník, pracovník, kterého se případně stížnost týká, dále podle situace uživatel a osoba, jejíž přítomnost si uživatel přeje
- pokud je stížnost obrácena proti konkrétnímu pracovníkovi, je ředitel povinen vyžádat si vyjádření daného pracovníka ke stížnosti

Evidence stížností:

- řešení stížnosti je zachyceno na formuláři
 - stížnost je řešena na poradě vedení, stížnost řeší ředitel
 - na každou stížnost je zpracována písemná odpověď dle rozhodnutí vedení
- odpověď je doručena a vysvětlena ředitelem, popř. pracovníkem, kterého pro vyřizování stížnosti určí
- je brán ohled na schopnosti uživatele a tomuto je přizpůsobeno toto sdělení
- stížnosti jsou uloženy v pořadači v kanceláři ředitele (Evidence stížností)
- odpovědné osoby: ředitel
zástupce ředitele

Další pravidla:

- nedostane-li uživatel odpověď či řešení na svoji stížnost do 20-ti dnů nebo není spokojen s vyřízením své stížnosti, je oprávněn obrátit se příslušný městský úřad, odbor sociálních věcí, SPOD

- není-li ani poté stížnost vyřešena ke spokojenosti uživatele, je oprávněn se odvolat na Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje, popřípadě na orgány monitorující ochranu lidských práv – kontakty jsou uvedeny na konci pravidel
- opakuje-li svoji stížnost, i když na ni dostal odpověď, či byla vyřešena a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebude stížnost znovu řešena
- při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací
- podání stížnosti nemá vliv na další jednání s uživatelem při poskytování sociálně právní ochrany
- stížnosti jsou zdrojem informací o poskytování sociálně právní ochrany a důležitým podnětem pro zlepšování kvality poskytování sociálně právní ochrany

S pravidly pro podávání stížností jsou uživatelé seznamováni v rámci uzavírání DVPP s pečující osobou, ve chvíli, kdy uživatel zahájí spolupráci s organizací, dále jsou k dispozici v kanceláři, kontaktních místech organizace a vyvěšeny na webových stránkách Náhradním rodinám, o.p.s. (www.nahradnimrodinam.cz).

Při seznamování uživatelů s těmito pravidly zvolí pracovník organizace co nejvhodnější způsob komunikace.

Specifické způsoby:

- je-li uživatel neslyšící, použije písemné materiály
- je-li uživatel nevidomý nebo negramotný, podá veškeré informace v ústní podobě
- je-li s uživatelem špatná komunikace (nízký věk, demence, nižší intelekt, mentální postižení), využije k jednání osobu, která uživatele dobře zná a je schopná se zájemcem komunikovat
- je-li uživatel cizinec, využije v případě potřeby služeb tlumočnicka

<p>Magistrát města Karlovy Vary Odbor sociálních věcí U Spořitelny 2 361 20 Karlovy Vary Ing. Bc. František Pavlásek vedoucí SPOD tel.: 353 118 554 e-mail: f.pavlasek@mmkv.cz</p>	<p>Městský úřad Aš Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Hlavní 49 35201 Aš Bc. Miroslav Oberreiter vedoucí OSVZ tel.: 354524227 e-mail: oberreiter.miroslav@muas.cz</p>
---	--

<p>Městský úřad Mariánské Lázně Odbor sociálních věcí Ruská 155 Mariánské Lázně Mgr. Nováček Roman vedoucí odboru tel: 354 922 309 e-mail: roman.novacek@marianskelazne.cz</p>	<p>Městský úřad Sokolov odbor sociálních věcí a zdravotnictví Karla Hynka Máchy 1275 Sokolov Mgr. Zaschkeová Soňa vedoucí odboru tel: 359 808 130, e-mail: sona.zaschkeova@mu-sokolov.cz</p>
<p>Městský úřad Cheb odbor sociálních věcí a zdravotnictví, 26. dubna 4 35020 Cheb Bc. Anna Doubková Ved. odboru soc. věcí a zdravotnictví tel.: 354 440 249 e-mail: doubkova@cheb.cz</p>	<p>Městský úřad Kraslice Odbor sociálních věcí Náměstí 28. října č.p. 1438 358 01 Kraslice Ivana Rážová vedoucí odboru tel: 352 370 438 Linka: 438 e-mail: razova@meu.kraslice.cz</p>
<p>Městský úřad Ostrov Odbor sociálních věcí Klínovecká 1204 363 01 Ostrov Miroslava Světlíková vedoucí odboru tel: 353801287, 777 766 078 e-mail: msvetlikova@ostrov.cz</p>	<p>Krajský úřad Karlovarského kraje Odbor sociálních věcí Závodní 353/88 360 21 Karlovy Vary Mgr. Jarmila Petřeková pracovnice SPOD tel.: 353 502 592 e-mail: jarmila.petrekova@kr-karlovarsky.cz</p>
<p>Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1 128 01 Praha 1 www.mpsv.cz</p>	<p>Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno</p>

Schváleno vedením organizace
20.12.2013