

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – STRUČNÝ POPIS

Komunitní centrum Petrklíč chápe stížnost jako zpětnou vazbu, díky níž může zkvalitňovat své služby. Podání stížnosti vede k zamyšlení, zda způsob poskytování služby není třeba zlepšovat nebo změnit. Stížnostní mechanismus v neposlední řadě funguje jako významný nástroj ochrany práv klientů sociálních služeb Komunitního centra Petrklíč.

Kde se dá seznámit s informacemi o podávání stížností?

Postup pro podání stížností pro klienty s názvem „Podání stížnosti“ je dostupný na webu organizace a je k dispozici klientům v papírové formě na vyžádání. Webová stránka obsahuje jednoduchý návod o způsobu podání stížnosti a příslušné formuláře ke stažení.

O pravidlech pro podání stížností informují sociální pracovníce (nebo klíčoví pracovníci) vždy při zahájení poskytování služby novému klientovi. Jedná se o sdělení, že klient má možnost si stěžovat a jakým způsobem je možné stížnost podat.

Podání stížností

Kdo si může stěžovat:

- klient
- jakákoli osoba v zájmu klienta/klientů (např. rodinný příslušník, opatrovník, pracovník)

Způsob podání stížnosti:

- prostřednictvím formuláře ke stížnostem

Formy podání formuláře stížnosti:

- prostřednictvím formuláře v elektronické podobě (elektronicky vyplněný formulář nebo naskenovaný papírový formulář zaslaný e-mailem)
- písemně na pobočce, poštou nebo skrze pracovníka služby

S vyplněním formuláře ke stížnostem může pomoci pracovník poskytovatele.

Vypořádání stížností

Lhůta pro vyřešení stížnosti je 30 dnů od jejího obdržení. Není-li lhůta pro vyřízení stížnosti dostatečná, lze ji prodloužit, o čemž musí být stěžovatel vyrozuměn.

V případě, že stížnost bude směřovat proti pracovníkovi, který je současně odpovědnou osobou za její vyřízení, musí být stížnost neprodleně postoupena nadřízenému pracovníkovi, aby nedošlo ke střetu zájmů. Standardně vyřizuje stížnosti vedoucí služby. V případě, že je stížnost vedena proti vedoucímu služby, zabývá se jí jeho nadřízený.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, není třeba opětovně prošetřovat. Stěžovatel je o tomto informován.

V případě **nespokojenosti s vyřízením stížnosti** má klient možnost obrátit se k dozorčí radě nebo nezávislému orgánu s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností. Je možné se obrátit na krajský odbor sociálních věcí, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor.