



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Není-li uživatel, zájemce, či kdokoli kdo je v kontaktu s Terénní službou Domino spokojen s poskytováním služby či respektováním práv, má právo podat stížnost, podnět, přání nebo připomínku.

O možnosti podat stížnost je zájemce informován při uzavírání smlouvy a následně v průběhu služby při hodnocení poskytování služby nebo kdykoliv na požádání.

Způsob podání stížnosti:

- Jmenovitě nebo anonymně
- Ústně (i telefonicky)
- Písemně jakýmkoliv způsobem (i emailově), lze použít Formulář pro podání stížnosti

Stěžovatel má právo stížnost doplňovat, upravovat nebo stáhnout zpět.

Komu

- Stížnost může být podána kterémukoliv pracovníkovi Terénní služby Domino či vedoucímu služby.
- Anonymní stížnost může osoba poslat poštou, či vhodit do poštovní schránky na ul. Zámecká 921, Valašské Meziříčí nebo Pivovarská 2190, Rožnov pod Radhoštěm.
- Za vyřízení je zodpovědný vedoucí služby. Pokud je stížnost na vedoucího, předává ji řediteli Charity Valašské Meziříčí, který je zodpovědný za její vyřízení.

Postup při vyřizování stížnosti

- V případě, kdy pracovník vyhodnotí, že se jedná spíše o podnět či připomínku, která není závažná a nevyžaduje písemnou odpověď, řeší toto pracovník vysvětlením, rozhovorem přímo na místě. O nastalé situaci, ale informuje vedoucího a učiní o tomto stručný zápis do Knihy stížností.
- Pracovník, kterému je předána písemná stížnost o tomto učiní záznam do Knihy stížností a knihu se stížností předává vedoucímu. Pokud pracovník přijal stížnost ústní formou, učiní o tom zápis do formuláře, případně na volný list, který nosí s sebou. Pracovník je povinen si rozhovorem ověřit, zda stížnosti porozuměl správně.

- Písemnou podobu stížnosti následně pracovník předává vedoucímu služby.
- Vedoucí služby nejprve vyhodnotí, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná- tzn. zda se vztahuje či nevztahuje ke kvalitě či způsobu poskytování služby.
- Jestliže bylo podání shledáno jako neoprávněné, vyhotoví o tomto vedoucí zápis a předá osobě, která ho podala
- Jestliže byla stížnost shledána jako oprávněná, je vyhotovena písemná odpověď, která zahrnuje i informace o tom, jaká opatření byla přijata, aby se situace zlepšila.
- Odpověď musí dále obsahovat tyto formality: datum, místo, jméno a příjmení osoby, která stížnost vyřizuje. Musí být psána jednoduchým a srozumitelným způsobem.
- Písemná odpověď je předána dotyčné osobě (osobně, poštou, emailem)
- V případě anonymního podání je odpověď vyvěšena na dveřích Terénní služby Domino ve Valašském Meziříčí (Zámecká 921) nebo na nástěnce na budově Charity v Rožnově pod Radhoštěm (Pivovarská 2190)- dle místa podání.
- Ve Valašském Meziříčí schránku vybírají pracovníci Denního centra. Povinností vedoucího Terénní služby je denně zkontrolovat si došlou poštu dle Knihy pošty. Stejně tak v Rožnově pod Radhoštěm poštu vybírají pracovníci Denního stacionáře, kteří poštu předávají přímo pracovníkům služby.

Termíny pro vyřízení stížností

- Stížnost je vyřízena zpravidla ihned, nejdéle však do 30 dnů.

V případě nespokojenosti s vyřízením podání si osoba může stěžovat nadřízeným tj.

- Ředitel Charity Valašské Meziříčí (Ing. Jiří Gavenda, Kpt. Zavadila 1345, Val. Meziříčí)
- Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc (Václav Kepř, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc)

Nebo nezávislým institucím:

- Krajský úřad Zlínského kraje – Odbor sociálních služeb tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín
- Arcibiskupství olomoucké – zřizovatel, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc
- Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno

Evidence:

- Kniha stížností- jde o složku, kde jsou listy určené pro přehlednou evidenci a v dalších složkách jsou uložena očíslovaná papírová podání a odpovědi. Kniha je uložena v uzamykatelné skříňce v kanceláři služby.
- Formulář pro podání stížnosti- jde o návodný list, který je možno využít k podání stížnosti

Příloha:

Formulář pro podání stížnosti

Závěrečné shrnutí – práva uživatelů:

Každý z uživatelů služby, má právo

- má právo být informován o možnosti podat stížnost, postupu a svých právech.
- vyjádřit svoji stížnost přání, připomínku či podnět.
- má právo na to být v podávání a řešení stížnosti zastupován
- má právo podat svoji stížnost anonymně
- má právo svou stížnost upravovat, doplňovat, stáhnout zpět
- má právo na srozumitelnou písemnou odpověď o tom, jak byla stížnost vyřízena
- má právo se odvolat k nezávislým orgánům a institucím