Kniha přání a stížností

K-centrum Česká Lípa

Postup podávání a vyřizování stížností

Všichni uživatelé služeb Mostu k naději, z. s. mají právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Následně pak mají právo na vyšetření oprávněných stížností a připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem sami ohroženi.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou důležitá poselství ze strany klientů o spokojenosti s poskytovanou službou, zda služba odpovídá jejich potřebám. Pracovníci je vnímají jako právo klientů a jako cenný zdroj informací a příležitostí k případnému zlepšení kvality poskytovaných služeb. Vše je evidováno v Knize přání a stížností (viz příloha č. 18).

Pojem stížnost a podnět (připomínka)

Stížností se rozumí sdělení klienta nebo jiné osoby o nedostatku, nesprávném jednání či nečinnosti při poskytování sociální služby, zejména pokud jsou porušována jeho práva.

Podnětem či připomínkou se rozumí sdělení klienta nebo jiné osoby ke zlepšení kvality služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv klienta a povinnosti zařízení, ale spíše návrh na zlepšení poskytované služby.

Pravidla při podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb

Každý klient a zájemce o službu má právo na podávání stížností a na seznámení s postupem podávání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

S postupem podávání a vyřizování stížnosti je klient seznámen při uzavírání dohody o poskytování sociálních služeb. Pravidla a postup pro podávání stížností a jejich vyřizování jsou v písemné podobě k dispozici v kontaktní místnosti, na první stránce v Knize přání a stížností.

Stížnost na poskytování služeb může podat klient nebo jeho zákonný zástupce (rodinný příslušník, partner apod.), příp. jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájmy klienta.

V případě potřeby má klient právo na tlumočníka (stěžovatelem je cizinec, člověk komunikující ve znakové řeči apod.).

Stížnost může být podána ústně, písemně. Stížnost může být podána anonymně.

Způsoby podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb

- Ústní sdělení stížnosti pracovníkovi K-centra (pracovník ji následně zapíše do Knihy přání a stížností).
- Písemný záznam do Knihy přání a stížností klientem.

- Vhození stížnosti do schránky důvěry na podestě u schodiště.
- E-mailem: vedouci.kccl@mostknadeji.cz,reditel@mostknadeji.cz,reditel.lbc@mostknadeji.cz
- Písemně na adresu zařízení: K-centrum, Hálkova 1794, 470 01 Česká Lípa.
- Telefonicky na číslo: 487 831 545
- Vhození stížnosti do poštovní schránky na vchodových dveří do K-centra.
- Přidáním stížnosti, podnětu na nástěnku v kontaktní místnosti.
- Na internetových stránkách www.mostknadeji.eu (kontaktní formulář)

Postup při podávání stížnosti:

Stížnost, která se týká poskytované služby pracovníkem, přijímá přímý nadřízený tohoto pracovníka – vedoucí KCCL (vedouci.kccl@mostknadeji.cz).

Stížnost, která se vztahuje na vedoucího K-centra, přijímá jeho přímý nadřízený - ředitel organizace (reditel@mostknadeji.cz).

V případě nespokojenosti se závěry prošetřené stížnosti se stěžovatel může odvolat k nadřízenému orgánu nebo k institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

Výbor MONA, Jilemnického 1929, 434 01 Most

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

internet: www.ochrance.cz

KÚLK, U jezu 642/2A, 460 01 Liberec

RVKPP, Úřad vlády ČR, Nábřeží E. Beneše 4, 118 01 Praha 1

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

Stížnosti se evidují v Knize přání a stížností. Ze stížností, které byly podané jinou formou než přímým zápisem do knihy, pracovník ve zkrácené formě udělá zápis do Knihy přání a stížností, včetně data odpovědi a stanovených opatření.

Stížnost prošetřuje vždy přímý nadřízený pracovníka, proti kterému stížnost směřuje.

Vedoucí sekce vyřizuje stížnosti na pracovníky sekce nebo další osoby působící v organizaci (stážisty).

Ředitel MONA vyřizuje stížnosti na vedoucí sekcí.

Stížnosti na ředitele jsou postupovány Výboru MONA.

Stížnost se prověřuje a vyřizuje nejpozději **do 30 dnů** od jejího podání v organizaci, nebo ode dne doručení do organizace.

V případě, že by došlo k překročení stanovené lhůty, zodpovědný vedoucí informuje písemně všechny účastníky stížnosti o důvodu překročení limitu.

O výsledku šetření a přijatých opatřeních k nápravě včetně připomenutí možnosti k odvolání je stěžovatel informován stejnou cestou, kterou on sám stížnost podal (odpovědí do Knihy přání a stížností, e-mailem, dopisem, na nástěnce).

V případě anonymní stížnosti vhozené do schránky důvěry nebo do poštovní schránky K-centra bude odpověď sepsána v obvyklé lhůtě a vyvěšena na nástěnce u vchodu do K-centra v patře, nebo na vchodových dveřích K-centra (zvenku).

Vyhodnocení stížností, podnětů a připomínek

- Souhrnně jsou stížnosti, podněty a připomínky hodnoceny jednou ročně, na konci roku, v rámci Hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb. Na vyhodnocení se podílí celý tým. Výstupy jsou zaznamenány písemnou formou, případně jsou navržena opatření ke zlepšení, a dále slouží k dalšímu rozvoji a zkvalitňování služby. Jsou uloženy do složky Hodnocení kvality služby.

Seznámení pracovníků a klientů s postupem při podávání vyřizování stížností

- Pravidla a postup podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici všem pracovníkům v Operačním manuálu. Klientům jsou informace sdělovány ústně při vstupním rozhovoru a při sepisování ústní dohody. Průběžně na kontaktní místnosti. V písemné podobě jsou na nástěnce v kontaktní místnosti a také přímo v Knize přání a stížností. Při potřebě klienta podat stížnost je opět pracovníkem obeznámen s celým postupem.

- Všichni pracovníci dokážou vhodným způsobem interpretovat klientům v případě potřeby postupy podávání stížností a jejich vyřizování.