



www.mostknadeji.eu
IČ : 631 25 137
ID datové schránky : cyx2qb5

Kniha přání a stížností

K-centrum Liberec

Postup podávání a vyřizování stížností

Všichni uživatelé služeb Most k naději mají právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. 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 sdělení 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 příležitosti k případnému zlepšení kvality poskytovaných služeb.

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 podávaných služeb.
- 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 na nástěnce při vstupu do zařízení, v kontaktní místnosti, na první stránce v Knize stížností a v operačním manuálu a na webových stránkách www.mostknadeji.eu.
- Stížnost na poskytování služeb může podat klient nebo jeho zákonný zástupce (rodinný příslušník, partner, apod.), popřípadě jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájmy klienta.
- V případě potřeby má klient právo na tlumočnicka (stěžovatelem je cizinec, člověk komunikující ve znakové řeči apod.).
- Stížnost může být podána ústně, písemně.
- Stížnost může být podána i anonymně.

Způsoby podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb

- Ústní sdělení stížnosti pracovníkovi K- centra (pracovník následně zapíše do „Knihy přání a stížností“)
- Písemný záznam do „Knihy přání a stížností“ klientem
- Vhozením do označené schránky „Schránka přání a stížností“ v přístěnku u vchodu do zařízení

- E-mailem: vedouci.kc@mostknadeji.cz , reditel@mostknadeji.cz ,
reditel.lbc@mostknadeji.cz
- Písemně na adresu zařízení: K-centrum, Rumunská 5/A, 460 01 Liberec
- Telefonicky na číslo 482 713 002, 775 624 246
- Přidáním stížnosti, podnětu na nástěnku v kontaktní místnosti
- Na internetových stránkách www.mostknadeji.eu

Postup při podávání stížnosti

Stěžovatel postupuje svou stížnost následovně:

- Stížnost, která se týká poskytované služby pracovníkem, přijímá přímý nadřízený tohoto pracovníka – **vedoucí KCL** (vedouci.kc@mostknadeji.cz)
- Stížnost, která se vztahuje na vedoucího K-centra, přijímá jeho přímý nadřízený - **ředitel organizace** (reditel@mostknadeji.cz,
reditel.lbc@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
 - **KÚLK**, U jezu 642/2A, 460 01 Liberec
 - **RVKPP, Úřad vlády ČR**, Nábřeží E. Beneše 4, 118 01 Praha 1
 - **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
E:mail: podatelna@ochrance.cz
Internet: www.ochrance.cz
 - **Český helsinský výbor**, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Postup při vyřizování stížnosti

- Stížnosti se evidují v „Knize přání a stížností“. Ze stížností, které byly podané jinou formou než přímým zápisem do „Knihy přání a stížností“, se v plné formě udělá zápis do „Knihy přání a stížností“, včetně data odpovědi a stanovených opatření.
- Ve „Složce stížností“ jsou stížnost i odpovědi archivovány okopírovanou formou. Tato složka je u vedoucího K-centra.
- Stížnost prošetřuje vždy přímý nadřízený pracovníka, proti kterému stížnost směřuje. Vedoucí sekce vyřizuje stížnosti na pracovníky sekce nebo další osoby působící v organizaci (stážisté). Ředitel MONA vyřizuje stížnosti na vedoucí sekcí. Stížnosti na ředitele jsou postupovány Výboru MONA.
- Stížnost se prověřuje a vyřizuje nejpozději do 28 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 neanonymní stěžovatel informován stejnou cestou,

kteřou on sám stížnost podal (odpovědi do Knihy stížností, e-mailem, dopisem, na nástěnce, na internetových stránkách).

- V případě anonymní stížnosti bude odpověď sepsána v obvyklé lhůtě a vyvěšena na nástěnce a vchodových dveřích do budovy (zvenku) nebo na www stránce.
- Při obdržení totožné, již řešené stížnosti, vedoucí pracovník nejprve prošetří, zda od posledního šetření nenastaly nové skutečnosti. Pokud ne, vyhodnotí stížnost jako neopodstatněnou a písemně informuje stěžovatele i o datu vyřízené předchozí stížnosti.

Vyhodnocení stížností/podnětů:

Jednou za rok provádí ředitel MONA vyhodnocení stížností. Provede analýzu stížností, způsob jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy, případně navrhne opatření.

Souhrnně jsou stížnosti hodnoceny jednou ročně v rámci Hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb.

Seznámení klientů s postupem při podávání vyřizování stížností

- Pravidla a postup podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici všem klientům v operačním manuálu. Klientům dále pak v písemné podobě na nástěnkách při vstupu do budovy a v kontaktní místnosti a taky přímo v Knize stížností. Při potřebě klienta podat stížnost je opět pracovníkem obeznámen s celým postupem.
- Všichni pracovníci dokážou vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat klientům postupy podávání stížností a jejich vyřizování.
- Všichni pracovníci stvrzují svým podpisem skutečnost, že s postupem podávání a vyřizování stížností byli seznámeni.

Stížnost/Přání* č.

Kód klienta:

Jméno:

Bydliště:

Datum narození:

Jméno zaměstnance konající službu:

Jméno jeho přímého nadřízeného:

Datum podání přání/stížnosti*:

Předmět stížnosti/přání*:

Podpis klienta:

Podpis službu konajícího zaměstnance:

Opatření:

Podpis vedoucího:

*nehodící se škrtněte

Stížnost/Přání* č.

Kód klienta:

Jméno:

Bydliště:

Datum narození:

Jméno zaměstnance konající službu:

Jméno jeho přímého nadřízeného:

Datum podání přání/stížnosti*:

Předmět stížnosti/přání*:

Podpis klienta:

Podpis službu konajícího zaměstnance:

Opatření:

Podpis vedoucího:

*nehodící se škrtněte