Všichni uživatelé služeb Mostu k naději, z. s. 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 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.

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 pro podávání stížností a podnětů 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 K-centra, v kontaktní místnosti, na první stránce v Knize stížností, 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.), příp. jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájmy klienta.
- V případě potřeby má klient právo přizvat si k jednání tlumočníka (stěžovatelem je cizinec, člověk komunikující ve znakové řeči apod.).
- Stížnost může být podána ústně, písemně.
- Stížnost může být podána i anonymně.

Způsoby podávání stížností / podnětů na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb:

- Ústní sdělení stížnosti pracovníkovi K- centra (pracovník ji následně zapíše do Knihy stížností);
- Písemný záznam do Knihy stížností klientem;
- Vhození stížnosti do označené krabičky „Připomínky, návrhy a dotazy“ v kontaktní místnosti;
- E-mailem: vedouci.kcm@mostknadeji.cz, reditel@mostknadeji.cz;
- Písemně na adresu zařízení: K-centrum, Jilemnického 1929/9, 434 01 Most;
- Telefonicky na číslo 476 102 288;
- Přidáním stížnosti, podnětu na nástěnku v kontaktní místnosti;
- Na internetových stránkách www.mostknadeji.eu

Postup při podávání stížnosti/podnětů:

Stěžovatel postupuje svou stížnost následovně:

- Stížnost, která se týká poskytované služby pracovníkem, přijímá přímý nadřízený tohoto pracovníka – **vedoucí KCM** (vedouci.kcm@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** z. s., Jilemnického 1929/9, 434 01 Most
- **KÚÚK, odbor sociální věci**, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
- **RVKPZ, 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/podnětů:

- Stížnosti se evidují v Knize stížností. Ze stížností, které byly podané jinou formou než přímým zápisem do Knihy stížností, se ve zkrácené formě udělá zápis do Knihy stížností, včetně data odpovědi a stanovených opatření.
- Ve „Složce stížností" jsou stížnosti i odpovědi zapsány v plném znění. 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 (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 neanonymní stěžovatel informován stejnou cestou, kterou on sám stížnost podal (odpovědí 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 při vstupu do budovy a na vchodových dveřích K-centra (zvenku) nebo na www stránkách..

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 pracovníků a klientů s postupem při podávání vyřizování stížností/podnětů:

- Pravidla a postup podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici všem pracovníkům a klientům v operačním manuálu. Klientům dále pak v písemné podobě na nástěnkách při vstupu do K-centra a v kontaktní místnosti a také přímo v Knize stížností, dále pak na webových stránkách. 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.
- Všichni pracovníci stvrzují svým podpisem skutečnost, že s postupem podávání a vyřizování stížností byli seznámeni.

Stížnost/Přání* č.

Kód klienta:
Jméno**:
Bydliště**:
Jméno zaměstnance konající službu:
Jméno jeho přímého nadřízeného:
Datum podání stížnosti/stížnosti*:

Předmět stížnosti/přání*:

Podpis klienta: Podpis službu konajícího zaměstnance:

Stížnost projednaná dne: **Kde:**
Kým:
Výsledek jednání:

Navrhnutá opatření:

*nehodící se škrtněte
** údaje nejsou povinné