

Postup při podávání a vyřizování podnětu, připomínky a stížnosti

Stížnost, připomínka, podnět je pro službu zdroj informací. Stížnost, připomínka i podnět dává službě možnost vhodným způsobem řešit problémy, odstraňovat nedostatky, odhalovat slabá místa při poskytování služby. Pracovníkům poskytuje prostor a příležitost pro zvolení vhodné nápravy v dané věci, hledání jiného řešení, možnost poučení se z vlastních chyb a tím vytvoření prostoru pro zkvalitnění poskytované služby, pro případnou změnu ve službě.

Vymezení pojmů:

Stížnost je chápána jako vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Stěžovat si lze například na pracovníka služby, na jeho přístup, na jeho nevhodné chování, jednání, na porušování stanovených pravidel, porušování práv klienta atd.

Připomínka je kritické upozornění na nějaký nedostatek v poskytování služby, nejedná se však o závažné pochybení v souvislosti s porušováním práv či porušování pravidel, které jsou stanoveny službou apod.

Podnět je nový nápad, doporučení, výzva k diskuzi pro zkvalitnění služby. Nabízí službě změnu, nové řešení, neobsahuje na rozdíl od připomínky kritiku k poskytování sociální služby.

Stěžovatel je osoba, která podala stížnost, může se jednat o zájemce o službu, klienta, pracovníka služby, ale i další osobu, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých zájmů.

Kdo může podávat podnět, připomínku nebo stížnost:

- zájemci o službu,
- klienti a to i prostřednictvím jiné osoby,
- zákonní zástupci (rodiče) či opatrovníci klientů,
- ostatní osoby nebo instituce, které jsou nějakým způsobem spojeny se stacionářem (dobrovolníci, dárce, spolupracující služby atd.).

Stěžovatel má právo přizvat si pro vyřizování stížností tlumočníka nebo nezávislého zástupce či blízkou osobu, která si bude stěžovat jeho jménem.

Způsob podání stížnosti:

- **ústně** – kterémukoliv pracovníkovi Denního stacionáře sv. Josefa v osobním kontaktu,
- **telefonicky** – na tel.: 733 581 485 přímo VS nebo jejímu zástupci, pracovník, který telefonát přijímá, jej beze změny obsahu (použije konkrétní výroky autora) zapíše do formuláře Záznam o podání podnětu, připomínky a stížnosti. Takto zapsaný materiál předá vedoucí DS nebo v jeho nepřítomnosti jeho zástupci.
- **písemně:**
 - **dopisem:** na adresu Denní stacionář sv. Josefa, Bukovecká 479, 73991 Jablunkov,
 - **elektronickou poštou:** stacionar@jablunkov.charita.cz,
 - **osobně-** napsaný materiál může autor předat osobně kterémukoliv pracovníkovi DS na výše uvedené adrese.

V případě, že písemná stížnost je špatně, nebo zcela nečitelná, nebo nesrozumitelná rozhoduje vedoucí služby, zda bude stížnost, připomínka, podnět posouzen či nikoliv. Vedoucí služby si prověří a vykomunikuje obsah stížnosti a záznam případně dle potřeby doplní se stěžovatelem. Podoba stížnosti není nijak formálně vymezena či omezena, klientům DS jsou k dispozici pomocné tiskopisy umístěny u schránky „Přání a stížností“.

➤ **vhazením do schránky „Přání a stížností“** v prostorách DS.

➤ **Neverbálně:**

- mimika, gestikulace, křik, pláč a jiné projevy nelibosti.

Tento způsob se týká především osob se sníženou komunikační schopností, které se dle svého omezení vyjadřují ve větší či menší míře mimoslovně. Pracovníci tyto projevy vnímají, posuzují a vyhodnocují. Pokud vyhodnotí, že tyto projevy mají nebo mohou mít povahu stížnosti, připomínky či podnětu, postupují a jednají dle tohoto vnitřního pravidla. Pracovník rovněž u klientů neverbálně komunikujících používá nástroje AAK.

Stížnost nebo připomínka může být také **anonymní** (není známo jméno podávajícího ani jeho adresa).

Řešení stížnosti

Řešením připomínek a stížnosti mezi klienty je pověřen **vedoucí stacionáře** nebo v době jeho nepřítomnosti jeho zástupce.

Řešením stížnosti je pověřen **pracovník nadřízený tomu, proti kterému směřuje stížnost**:

- pracovníkovi v přímé péči – vedoucí stacionáře,
- sociálnímu pracovníkovi – vedoucí stacionáře,
- vedoucímu stacionáře – ředitel CHJ
- Ředitel CHJ- ředitel DCHOO (Diecézní Charity Ostravsko-opavské) Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo

Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti.

Vyřízení stížnosti

Vyjádření ke stížnosti je zasláno vždy osobě, která stížnost podala a to písemnou formou. Odpověď může být předána ústně, avšak vždy s přiloženou kopií písemného záznamu ve formuláři Záznam o podání podnětu, připomínky a stížnosti. **Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dnů** od příjmu stížnosti. Pokud je nutné lhůtu prodloužit např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů, musí být stěžovatel písemně ihned upozorněn na odklad vyřízení stížnosti.

Pokud je odpovídáno na anonymní stížnost nebo připomínku, odpověď je vyvěšena na informační nástěnce v zádveří u hlavního vchodu po dobu 30 dnů. Pracovník odpovídající na anonymní stížnost musí dbát na ochranu osob, kterých se stížnost týká. Ke stížnosti se vyjadřuje tak, aby nebylo možné odvodit z odpovědi totožnost účastníků se osob, místa a dalších okolností týkajících se dané události. Odpověď na anonymní stížnosti je také ústně předána klientům na informačních schůzkách vedoucím služby nebo klíčovým pracovníkem.

V případě **opakované stížnosti** ve stejné věci se stížnost postupuje k řešení vyšší instanci. Je-li stížnost podána opakovaně ve stejné záležitosti, ale doplněná o nové údaje, bude k ní přistupováno jako k nové stížnosti.

Odvolání

Stěžovatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení své stížnosti, se mohou dále obrátit na tyto nadřízené orgány:

- **Ředitel Charity Jablunkov**, Mgr. Lucie Szotkowská, tel: 733 755 843, kancelář: Školní 1234, Jablunkov 739 91.
- **Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské** Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo (adresa: DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava, tel: 731 625 876, 596 525 941),
- **Krajský úřad - Moravskoslezský kraj**, odbor sociálních věcí: Mgr. Neuwirth Aleš (adresa: 28. října 117, 70218 Ostrava, tel: 595 622 150),
- **Kancelář veřejného ochránce práv** (adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888),
- **Český helsinský výbor pro lidská práva** (adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142).

O pomoc při zprostředkování kontaktu na další odvolací orgány může stěžovatel požádat vedoucího DS nebo sociálního pracovníka. Pomoc stěžovateli nesmí být odmítnuta a nejsou zkoumány důvody hledání této pomoci.