

STÍŽNOSTI

I. Obecná ustanovení:

Stížnost je projev nespokojenosti uživatele služeb nebo jiné osoby na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

- Každý uživatel služby má právo si stěžovat a to i bez udání jména.
- Právo stěžovat si má rovněž i jiná osoba jedná-li v zájmu uživatele služby.
- Pohoda, o.p.s. se zabývá každou přijatou stížností, chápe ji jako příležitost ke zvýšení kvality služeb.
- Podání stížnosti nesmí způsobit újmu tomu, kdo ji podal.
- Tento předpis se předává budoucímu uživateli během uzavírání smlouvy o poskytování služeb.
- Předpis o stížnosti na kvalitu služeb je možné nalézt na internetových stránkách organizace.
- Stížnost nikdy neprošetřuje pracovník, na kterého je stížnost směřována.
- Konflikty mezi uživateli, nebo stížnosti podávané na jiného uživatele, řešíme jako etická dilemata jinými procesními prostředky.

II. Způsoby podávání stížností:

Písemnou stížnost je možno:

- poslat poštou na adresu společnosti
- adresovat ji výkonnému řediteli
- předat kterémukoli pracovníkovi společnosti
- vhodit do schránky (jsou umístěny v každém bytě chráněného bydlení, v prostorech kanceláře organizace, vybírá se 1x za 14 dní)
- poslat elektronickou formou (pohoda@pohoda-help.cz, nebo manažerovi služby)

Ústní stížnost může uživatel nebo jiná osoba předat kterémukoli pracovníkovi sdružení a

- požádat ho o pomoc při vytvoření písemné stížnosti
- požádat ho o zajištění schůzky s manažerem služby

Předkladatel může svou stížnost (písemnou nebo ústní) kdykoli odvolat.

III. Povinnosti pracovníka společnosti přijímání stížností

Každý pracovník společnosti má povinnost:

- ověřit u uživatele, jestli považuje ústní sdělení za stížnost
- nabídnout uživateli pomoc se sepsáním stížnosti
- informovat uživatele o zaznamenání jeho ústní stížnosti do interního komunikačního programu, když uživatel nevyužije pomoc se sepsáním
- poskytnout uživateli podporu v navázání kontaktu s manažerem služby
- přijmout písemnou stížnost
- neprodleně informovat manažera služby

IV. Řešení stížnosti

Kdo řeší stížnost:

- Stížnost na kvalitu služby řeší vždy manažer služby.

Evidence:

- Stížnost se zaznamenává v evidenční knize stížností pod jejím evidenčním číslem.
- Archivuje se dle vnitřního předpisu o skartaci dokumentu.

Šetření stížnosti:

- Manažer řeší stížnost sám odpovídajícím způsobem, případně pověří šetřením jinou osobu.
- Maximální doba vyřizování stížnosti je 30 dnů od přijetí stížnosti manažerem služby. V případě nutnosti prodloužit lhůtu 30 dnů manažer písemně informuje stěžovatele.
- Manažer informuje o každé stížnosti výkonného ředitele organizace.

Informace o vyřešení stížnosti:

- Manažer zpracuje a předá písemnou odpověď stěžovateli.
- Řešení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v blízkosti schránky.
- **Manažer neřeší stížnost na svou osobu, ihned předává k vyřízení výkonnému řediteli organizace.**
- Při zjištění chyby ze strany organizace, má vedení služby, případně vedení organizace povinnost zajistit nápravu a navrhnout opatření, které pomůže zabránit opakování.
- Zjistí-li se podezření ze spáchání trestného činu, přestupku - pracovník neprodleně kontaktuje policii ČR (158, 112).

VI. Možnosti odvolání

V rámci organizace má stěžovatel možnost podat odvolání nadřízenému orgánu (výkonný ředitel organizace, správní rada organizace) a to do 14 dnů od doručení písemné odpovědi.

Stěžovatel má také možnost obrátit se na nezávislý orgán (např. registrující orgán, ministerstvo (MPSV), instituce, které se zabývají ochranou lidských a občanských práv.

VII. Ostatní

Předlohy šetření stížnosti jsou součástí vnitřního předpisu organizace.

Uživatel může podat stejným způsobem i podnět, připomínku, návrh, případně sdělit ocenění. Podnět s ním bude řešit individuálně manažer služby nebo výkonný ředitel organizace.