

Stížnosti na kvalitu a průběh poskytování služby

Každý uživatel služeb Občanské poradny (dále jen OP) Charity Zábřeh má právo si stěžovat, pokud není spokojen se způsobem poskytování služby a to buď osobně, nebo prostřednictvím pověřeného zástupce. Může také podat připomínku či podnět související s poskytovanou službou.

Podnět – podání uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociální služby

O podnět se může jednat tehdy, pokud obsah sdělení neobsahuje informace o nějakém důležitém porušení práv uživatele či povinností poradny. V případě podání podnětu a připomínky musí mezi organizací a podávajícím existovat důvěra, že ústní komunikace povede k vyřešení situace.

Stížnost – projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou soc. službou, nebo způsobem, jak je poskytována (např. porušení práv uživatelů či povinností poskytovatele).

Podnět může být vyřízen ústně, není o něm dále vedena evidence, stížnost musí být vždy vyřízena písemně.

O možnosti podat podnět či stížnost je informován již zájemce o službu při jednání o poskytování služby. Je poučen o tom, jak si může stěžovat, komu, v jakých lhůtách bude stížnost vyřízena a má k dispozici adresy na další subjekty, kam se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit. Uživatel si může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností či připomínek zastupovat nebo doprovázet.

Možnosti a způsoby podání stížnost

1. písemně do Knihy přání a stížností nebo vhozením do schránky na připomínky a stížnosti na budově na budově sídla OP, ulice Valová 9 v Zábřeze nebo Zámecká 11 v Mohelnici.

2. osobně,
3. telefonicky,
4. e-mailem,
5. poštou.

Kde a komu může být stížnost podána

osobně nebo písemně

- vedoucí OP Mgr. Simoně Podhorové, a to buď osobně, nebo na adrese:

Občanská poradna	Občanská poradna
Charita Zábřeh	Charita Zábřeh
Valová 9	Hradská 380
789 01 Zábřeh	89 83 Loštice

E-mail: veouci.poradna@charitazabreh.cz, tel. 583 412 589

- koordinátorce sociálních projektů Charity Zábřeh Zdeňce Hrubé, DiS. na adrese:

Charita Zábřeh
Žižkova 15
789 01 Zábřeh

E-mail: socialni.sluzby@charitazabreh.cz, tel. 583 412 587, kl.21

Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány v příslušném formuláři pro vyřizování přání, vzkazů a stížností¹, které jsou uchovávány v šanonu oddělně od dokumentace uživatelů. Do formuláře se zaznamenává zdroj stížnosti, datum přijetí, obsah zprávy, způsob řešení, kdo je zodpovědný za vyřízení stížnosti a termín vyřízení stížnosti. Při ústním podání stížnosti je zapisovatel povinen si ověřit, zda vše zapsal tak, jak stěžovatel zamýšlel (konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv vlastní interpretace). Následně jsou všechny stížnosti zaznamenány do Knihy stížností. O podání stížnosti vedoucí OP vždy informuje koordinátorku sociálních projektů.

Vyřizování stížností

Stížnosti ústní i písemné jsou vyřizovány písemně. Vyřizováním stížnosti týkající se poskytování služeb OP je pověřen v následujícím pořadí:

- vedoucí OP

¹ Formulář pro vyřizování přání, vzkazů a stížností viz. příloha č. 7
Charita Zábřeh
Žižkova 7/15

- koordinátorka sociálních projektů.

Stížnost je vyřízena do 14 dnů vždy písemně, ve dvojitým vyhotovení přičemž jednu kopii dostane uživatel a jedna kopie zůstává přiložena u formuláře pro vyřizování stížností.

Anonymní stížnosti

Existují i možnosti podání anonymní stížnosti. Uživatelům se nabízí jako možné varianty podání anonymní stížností – poštovní zásilka, email nebo telefon, anonymní schránka. O způsobu vyřízení anonymní stížnosti se může dotyčná osoba dozvědět vyvěšením vyřízení stížnosti na nástěnce čekárny OP, a to po dobu 1 měsíce, dojde-li stížnost emailem, je odpovězeno touto cestou.

Kniha přání a stížností a schránka důvěry

V čekárně OP je Kniha přání a stížností, do které je možné zapsat připomínku, přání nebo stížnost. Jako schránka na připomínky a stížnosti slouží schránka, která je označena jako místo, kam kdokoliv může vhodit svoji připomínku nebo stížnost.

Schránka se vybírá 1x týdně, a to 2 pracovníky Charity Zábřeh (vedoucí OP, vedoucí pečovatelské služby v Zábřeze a vedoucí OP a vedoucí Denního stacionáře Okýnko v Mohelnici). O vybrání schránky je učiněn záznam, který je podepsán vybírajícími.

Každý uživatel nebo jeho rodinný příslušník je již při jednání o službě poučen, že poskytovatel vnímá veškeré připomínky a námítky jako zpětnou vazbu a podnět pro zkvalitnění služeb OP. Uživateli je zajištěn rovný přístup a ochrana před negativním hodnocením.

Možnosti odvolání

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může se odvolat k:

1. Řediteli Charity Zábřeh

Bc. Jiří Karger
Charita Zábřeh
Žižkova 15
789 01 Zábřeh
tel. 583 412 588
e-mail: reditel@charitazabreh.cz

2. Předsedovi Rady Charity Zábřeh

Petr Haltmar
Žižkova 15
789 01 Zábřeh

3. Řediteli Arcidiecézní charity Olomouc

Václav Keprt
Křížkovského 6
772 00 Olomouc
tel.: 585 229 380
e-mail: vaclav.keprt@acho.charita.cz

4. Nezávislému orgánu - Obec, Kraj, Kancelář veřejného ochránce práv atd.

Obec:
Město Zábřeh
Masarykovo náměstí 510/6
789 01 Zábřeh

Město Mohelnice
U Brány 2
789 85 Mohelnice

Město Loštice
Náměstí Míru 1
789 83 Loštice

Kraj:
Olomoucký kraj
Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc

Kancelář veřejného ochránce práv:
Veřejný ochránce práv
Údolní 39
Brno, 602 00

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)
e-mail: info@helcom.cz

5. Inspekčnímu orgánu:
Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Šibeníku 1179/5
779 00 Olomouc

Vyhodnocení stížností

Vždy 1x za rok předkládá vedoucí OP knihu stížností řediteli organizace ke kontrole (o kontrole je zde proveden zápis). Dále v lednu následujícího roku provede vedoucí OP analýzu podaných stížností. S výstupy seznámí koordinátorku sociálních projektů.