

Sdružení Veleta, z.s.

Čermákova 32

Brno, 625 00

Kontaktní adresa: Libušina tř. 13, Brno

IČO: 22 66 54 71

info@sduzeniveleta.cz

www.sduzeniveleta.cz

METODIKA PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Hlavním zájmem organizace je spokojenost klientů s poskytovanými službami. Organizace proto stojí o to, dostávat od klientů služeb zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít podobu námětů, připomínek a stížností. Klientům je nutno neustále zdůrazňovat (a v praxi také potvrzovat), že z podání připomínek či stížností nemusí mít obavy, že je organizace chápe jako podnět ke zkvalitnění a profesionalizaci služeb.

CO JE MOŽNÉ VYJÁDŘIT:

- Námět či nápad k chodu služeb
- Připomínku k chodu služeb
- Stížnost

Za **námět či připomínku** považujeme jakýkoliv návrh, doporučení nebo upozornění klienta nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zkvalitnění sociální služby.

Za **stížnost** považujeme vyjádřenou nespokojenost klienta nebo jiné osoby se sociální službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Klient žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila.

K ČEMU JE MOŽNÉ SE VYJÁDŘIT:

- Ke službě, která je vnímána jako omezující
- Ke službě, která je vnímána jako porušující lidská práva
- Ke službě, která je vnímána jako porušující lidskou důstojnost
- K prostředí, ve kterém je služba poskytována
- K personálu
- K provozu a chodu celé organizace
- K řešení stížností
- K dalším otázkám týkajícím se dané služby

JAK JE MOŽNÉ PODAT NÁMĚT, PŘIPOMÍNKU NEBO STÍŽNOST:

- Ústně (osobně nebo telefonicky)
- Písemně (osobně, do anonymní schránky poblíž vstupních dveří do zařízení, poštou či elektronicky)

KDO MŮŽE NÁMĚT, PŘIPOMÍNKU NEBO STÍŽNOST PODAT

- Klient
- Jakákoli jiná osoba, ke které má klient důvěru a kterou klient podáním pověřil
- Rodinní příslušníci, blízcí klientů, atp.

NA KOHO JE MOŽNÉ SE OBRÁTIT:

Ústní podání

- osobně nebo telefonicky na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému má dotyčný důvěru (ten podání sepíše a předá pracovníkovi odpovědnému za vyřízení)

Písemné podání

- na pracovníka, ke kterému má dotyčný důvěru (ten pak podání předá pracovníkovi odpovědnému za vyřízení)
- poslat poštou či elektronickou poštou na adresu organizace (Sdružení Veleta, z.s., Čermákova 32, Brno, 625 00, info@sduzeniveleta.cz)
- vhodit do anonymní schránky poblíž vstupních dveří do zařízení

KDO SE BUDE PODÁNÍM ZABÝVAT:

- vedoucí služby
- vedoucí zařízení
- vedení organizace

(dle závažnosti, obsahu a zacílení podání)

JAK A KDY BUDE DÁNA ODPOVĚĎ:

- písemnou odpověď doručí vedoucí pracovník, klíčový pracovník klienta nebo Česká pošta
- písemná odpověď bude dána nejpozději do 30 kalendářních dnů od doručení podání (v případech které nesnesou odklad pak bezodkladně v nejkratší možné době)
- v odůvodněných případech je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů (o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel informován)
- v případě anonymních stížností (námětů či připomínek) bude výsledek šetření zpřístupněn po dobu jednoho měsíce od ukončení šetření na nástěnce v chodbičce u hlavního vstupu do budovy

CO DĚLAT PŘI NESPOKOJENOSTI S ODPOVĚDÍ:

- z písemné odpovědi se lze dozvědět jméno pracovníka, který se řešením zabýval
- ve lhůtě do 15 kalendářních dní od doručení odpovědi lze podat odvolání
- je možné se obrátit na pracovníka nadřízeného tomu, který podání vyřizoval
- je možné se obrátit na vedení organizace (Sdružení Veleta, z.s., Čermákova 32, Brno, 625 00)

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, se také může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti (nebo od uplynutí stanovené lhůty) obrátit na

MPSV ČR – odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha, tel.: spojovatelka 950 191 111

Magistrát města Brna MMB - odbor sociální péče
Koliště 19
601 67 Brno, tel.: spojovatelka 542 171 111

Krajský úřad Jihomoravského kraje - odbor sociálních věcí
Žerotínovo nám. 3/5
601 82 Brno, tel.: spojovatelka 541 651 111

Se stížností se stěžovatel může též obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob:

Sídlo veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno, tel.: 542 542 888

CO JE DŮLEŽITÉ:

- Stížnost je možné podat poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním služeb.
- U nečitelných a anonymních podání existuje riziko, že buď nemohou být řešena, nebo s řešením nemůže být seznámen podavatel přímo.
- Všechny písemnosti související s podáním jsou evidovány. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních dat.
- Stěžovatel má právo na vyžádání nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o jeho stížnosti.