

Pravidla pro vyřizování stížností MěÚSS Jirkov

Článek I. Cíl a účel pravidel

Pravidla pro vyřizování stížností v Městském ústavu sociálních služeb Jirkov, p. o. (dále jen MěÚSS) vychází z platné legislativy, jejich smyslem a souvisejícího sedmého standardu kvality sociálních služeb je zajistit klientům MěÚSS a dalším osobám možnost stěžovat si nebo podávat jakékoliv připomínky na kvalitu či způsob poskytované sociální služby.

Podávání stížností musí být přitom pro stěžovatele bezpečné. Nastaveným systémem řešení stížností a systémem managementu kvality zaručuje vedení MěÚSS bezpečné podmínky, které zajišťují, aby se stěžovatel nestal zdrojem jakékoliv diskriminace nebo aby nedošlo ke zhoršení poskytování služby.

Článek II. Postup při podávání stížnosti

Klient má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby nebo na konkrétní osobu (zaměstnance MěÚSS, jiného klienta, dobrovolníka apod.), aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen, o tomto svém právu je informován poskytovatelem prostřednictvím vývěsných ploch v organizaci a prostřednictvím informací uvedených v Domácím řádu.

Klient má právo přizvat si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či blízkou osobu.

K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby je oprávněna rovněž jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnance MěÚSS.

Stížnost může být podána ústní, telefonickou, písemnou nebo elektronickou formou (např. e-mail, video), a to konkrétní osobou nebo anonymně.

Stížnost může klient, zaměstnanec nebo jakákoliv třetí osoba vhodit do Schránky důvěry nebo ji může předat jakémukoli zaměstnanci MěÚSS, a to formou ústní, telefonickou, písemnou nebo elektronickou. Každý zaměstnanec je povinen stížnost od klienta či třetí osoby převzít.

Stížnost zaměstnanec předá na podatelnu (dle vnitřního předpisu „Pochvaly, podněty a stížnosti“), nebo jí na přání klienta nebo jakékoliv osoby vhodí do Schránky důvěry. Klient upoutaný na lůžko může k podání pochvaly, podnětu nebo stížnosti využít přenosnou schránku důvěry, která je mu v pravidelných intervalech poskytována na jeho ubytovací jednotku.

Schránky důvěry v MěÚSS jsou umístěny na veřejně přístupných místech a řádně označeny. Za jejich pravidelný výběr je odpovědný pověřený pracovník z úseku Jednání se zájemcem.

Každý zaměstnanec je ve věci stížností povinen zachovat mlčenlivost před osobami, které nejsou oprávněny vyřizovat stížnost.

Článek III. Postup při vyřizování stížnosti

Po převzetí stížnosti je stížnost řádně zaevidována. Evidence stížností je v MěÚSS vedena v elektronické podobě v tzv. Centrální evidenci podání. Po zaevidování je stížnost předána řediteli, který rozhodne, kdo stížnost vyřídí. Je nepřípustné, aby tuto vyřizoval zaměstnanec, na kterého se stížnost vztahuje.

Při prošetřování podání jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- prošetřit a vyřídít podání bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- úplně a objektivně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat.

Vedoucí pracovník, který stížnost převezme k prošetření je povinen u prošetřování podání dodržet níže uvedené principy:

- Bezpečí pro všechny zúčastněné
- Diskrétnost při rozhovoru se všemi zúčastněnými

- Objektivní přístup k faktům
- Nezávislost při řešení situace (nebýt ve střetu zájmů)
- Efektivita při průběhu řešení

Lhůta pro vyřízení podání je **30 dnů od jeho zaevidování**. Naléhavé záležitosti se řeší ihned z důvodu nebezpečí z prodlení.

Článek IV. Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Pokud předkladatel nesouhlasí se způsobem řešení své stížnosti, může nejpozději do 21 dnů po obdržení vyjádření podat odvolání s nespokojeností vyřízení k řediteli MěÚSS, a to osobně nebo prostřednictvím pracovníka, v jehož kompetenci bylo stížnost řešit.

Dále je možné si stěžovat na služby MěÚSS u níže uvedených institucí:

- Městský úřad Jirkov, nám. Dr. E. Beneše 1, 431 11 Jirkov, tel.: 474 616 411 (ústředna)
- Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem, tel.: 475 657 111
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha, tel. 950 191 111
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888

další instituce a organizace, které se zabývají ochranou lidských a občanských práv:

- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha, info@helcom.cz
- Amnesty International, Seifertova 455/17, 130 00 Praha 3 - Žižkov, mob.: +420 607 023 305
- Zmocněnkyně vlády pro lidská práva, Úřad vlády ČR, nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1, tel.: 224 002 111
- Liga lidských práv, Burešova 6, 60200 Brno, info@llp.cz

Článek V. Závěrečná ustanovení

Obsah těchto pravidel vychází ze standardů kvality sociálních služeb a platné legislativy. S vypracovanými vnitřními pravidly jsou podrobně seznámeni všichni zaměstnanci, pravidla jsou dostupná na webových stránkách organizace, vývěsných plochách organizace, jsou umístěna tak, aby byla trvale přístupná všem zaměstnancům, klientům i veřejnosti.

Pravidla pro vyřizování stížností jsou řízeným dokumentem, který podléhá pravidelné aktualizaci a přezkoumávání v rámci systému kvality.

Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance MěÚSS Jirkov, všechny klienty služeb MěÚSS Jirkov a fyzické či právnické osoby, které mají zájem podat stížnost na služby MěÚSS Jirkov

V Jirkově

Mgr. Eva Šulcová
ředitelka MěÚSS Jirkov

Platnost přílohy od 1.12.2024