STÍŽNOSTI KE SLUŽBĚ

Stížnosti jsou chápany především jako zdroj informací o spokojenosti uživatelek s poskytovanou službou, který lze využívat k průběžnému hodnocení a zkvalitňování služby a jako nástroj kontroly uživatelek nad službou!!!

OBECNÁ PRAVIDLA

Uživatelka má právo si stěžovat. Podání stížnosti uživatelkou nemá negativní vliv na budoucí poskytování sociální služby. Poskytovatel služby je povinen reagovat na každé takové podání. Pokud to je s ohledem na specifika služby a cílové skupiny možné a vhodné, informují pracovnice zájemkyni během vyjednávání o službě o právu vznášet stížnosti a o způsobech, jak tyto podněty podávat. Podání takové informace je přizpůsobeno podmínkám služby a zpravidla bývá formulováno prostřednictvím jednoduché věty např. *„kdybyste nebyla spokojená, můžete nám to říct nebo zavolat "*

Informace o možnosti podávat stížnosti je součástí informačního letáku, kterou pracovnice předávají ženě/zájemkyni během prvního kontaktu (dále je stížnostní řád zveřejněn na webových stránkách služby).

Vedoucí projektu průběžně sleduje a analyzuje četnost a obsah podaných stížností a získané informace slouží k případným úpravám podoby sociální služby.

POJMY – CO JE STÍŽNOST, KDO A JAK SI MŮŽE STĚŽOVAT A KOMU

Podnět – námět či návrh na vylepšení kvality poskytované služby. Námětem (podnětem) se rozumí návrh, námět k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace. Námět nebývá spojen s vyjadřováním negativních emocí podavatele, protože k poskytovateli chová důvěru a chce pozitivně kooperovat. Námět je vyřizován ústně.

Připomínkou se rozumí upozornění na nepříznivý stav věci a požadavek na nápravu. Připomínka je drobnou kritikou, obsahuje jisté prvky negativních emocí. Osoba, která připomínku podává, očekává, že poskytovatel po obdržení připomínky aktivně a samostatně zajistí nápravu. Připomínka je vyřizována ústně.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem jejího poskytování. Jde zejména o takové podání, které poukazuje na porušení nároků a práv uživatele, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Stížnost může rovněž obsahovat projevy nesouhlasu, pocity poškození, dotčení, ukřivdění či jiné negativní projevy.

Sporné případy

Ve sporných případech, kdy není zřejmé, zda podání je námětem, připomínkou či stížností, vysvětlí pracovník stěžovateli rozdíl v postupech při řešení těchto podání a ponechá rozhodnutí na stěžovateli.

Za námět nebo připomínku nemohou být považována podání, která obsahují závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo nedostatcích ve způsobu poskytování služby, i kdyby podání stěžovatel takto označil.

Pokud stěžovatel sdělí závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo o závažných nedostatcích ve způsobu poskytování služby, ale zároveň se nechce procesu vyřizování stížnosti účastnit, řeší oprávněný pracovník záležitost jako stížnost.

Osobu, která se šetření odmítá účastnit, pracovník respektuje, nikde ji neuvádí a nekontaktuje, pouze ji informuje o výsledcích šetření.

Za stížnosti nemohou být považovány taková sdělení stěžovatelů, která přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení mezilidských vztahů v okolí uživatele; odpovědnosti jiných fyzických a právnických osob, s nimiž uživatel přichází do kontaktu apod.)

Porušení práv uživatelky – je zejména:

- Porušení ochrany osobních údajů
- Porušení diskrétnosti a mlčenlivosti
- Porušení důstojnosti
- Porušení práva na bezpečí
- Diskriminace z důvodu příslušnosti k určité rase, národnosti, náboženskému vyznání, politickému přesvědčení, pohlaví, věku, zdravotního stavu, sexuální orientace
- Nerespektování vlastní vůle uživatelky
- Nesoulad mezi deklarovaným způsobem poskytování služeb a skutečností

Postup při vyřizování námětů, připomínek

Náměty a připomínky vyřizují pracovníci ústně a neprodleně. O námětu či připomínce a způsobu jejich řešení provedou pracovníci zápis do Knihy stížností, návrhů a připomínek. Pokud se pracovníkům

nepodaří námět či připomínku vyřešit ke spokojenosti osoby, která námět či připomínku podala, informují svého přímého nadřízeného. Stížnosti týkající se vedoucího služby adresujte ředitelce Diecézní charity Litoměřice.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může být podána:

- osobně
- anonymně
- prostřednictvím zástupce
- jinou osobou v případech, kdy podání je v zájmu uživatele služby

Stížnost může být podána:

1. písemně na adrese:

Diecézní charita Litoměřice

Kosmonautů 2022

412 01 Litoměřice

e-mail: poradenske.centrum@ltm.charita.cz

2. nebo osobně/telefonicky:

- přímo ústním podáním u některého z pracovníků

- vedoucímu terénního programu (tel. 416 731 452)
- sociálnímu pracovníkovi (tel. 416 731 452)

3. Stížnosti mohou být rovněž podány (anonymně) do označené poštovní schránky pro přijímání stížností, která se nachází naproti vstupu do Poradenského centra Litoměřice v budově Diecézní charity Litoměřice.

Postup pro přijímání a vyřizování stížností

1) Pracovník, který stížnost přijme, jí zaznamená do formuláře a zaeviduje do Knihy stížností
2) Stížnost je neprodleně předána pracovníkovi zodpovědnému za řešení stížností (vedoucí služby), který se seznámí s obsahem stížnosti a veškerými okolnostmi týkajícími se obsahu stížnosti a pokud to vyžadují okolnosti, projedná obsah stížnosti s dotčenými osobami. Po objektivním posouzení všech okolností je buď stížnost uznána jako:
    a) důvodná a uživatel je do 30 dnů od podání stížnosti písemně informován o způsobu zjednání nápravy

b) nedůvodná a uživatel je do 30 dnů písemně informován o důvodech takového rozhodnutí

Písemná informace o vyřízení anonymních stížností bude vyvěšena na informační nástěnce (před vstupem do kanceláře terénního programu Magdala) po dobu 30 – ti dnů od vyřízení.

3) Pokud uživatelka nesouhlasí se způsobem vyřízení jeho stížnosti, může se osobně, či písemně obrátit se žádostí o prověření k ředitelce organizace:

   Ředitelka Diecézní charity Litoměřice

   Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

   tel: 416 735 606, 739 173 222

   karolina.wankovska@ltm.charita.cz

Ředitelka organizace rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti do 30 dnů od převzetí žádosti o prověření dosavadního postupu, písemně odpoví a zdůvodní rozhodnutí.

4) V případě, že uživatelka nesouhlasí s dosavadním způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na nezávislou organizaci či instituci: např. Veřejný ochránce práv, UNHCR, Český Helsinský výbor, MPSV, Krajský úřad pro Ústecký kraj, případně řešit situaci občanskoprávní cestou.

Krajský úřad Ústeckého kraje
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem

Veřejný ochránce práv
Sídlo veřejného ochránce práv: Údolní 39, Brno 602 00
E-mailová adresa: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor
Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
sekr@helcom.cz