



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb sociální prevence v Sociálně terapeutických dílnách

Stížnost = ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby v Sociálně terapeutických dílnách nebo reakce na porušování práv uživatelů Sociálně terapeutických dílen

Stěžovatel = osoba, která ústní nebo písemnou formou podala stížnost

Anonymní stížnost = stížnost, kterou nikdo nepodepsal nebo podepsal tak nečitelně, že nelze určit identitu stěžovatele

Podnět = návrh na zlepšení nebo zkvalitnění služby sociální prevence v Sociálně terapeutických dílnách. Neobsahuje vyjádření nespokojenosti.

Zástupce = osoba, kterou si uživatel zvolí pro podávání a vyřizování stížnosti. Zastupuje uživatele v procesu podání a vyřizování stížností.

Stížnost může být podána:

- uživatelem služeb sociálně terapeutických dílen
- opatrovníkem, rodinou nebo blízkou osobou uživatele služeb sociálně terapeutických dílen
- nezávislou osobou hájící zájmy uživatele sociálně terapeutických dílen
- zaměstnancem sociálně terapeutických dílen
- zástupcem uživatele, kterého uživatel pověří podáním stížnosti

Možné formy podání stížnosti:

ústně

- klíčovému pracovníkovi nebo kterémukoliv zaměstnanci sociálně terapeutických dílen
- vedoucí STD
- řediteli CSS Bohumín, p.o.

písemně

- do schránky stížností a přání, která se nachází v budově STD u hlavního vchodu
- na adresu vedoucí STD
- na adresu ředitele CSS Bohumín, p.o.

telefonicky

- klíčovému pracovníkovi nebo kterémukoliv zaměstnanci sociálně terapeutických dílen – v provozní době zařízení
- vedoucí STD - v provozní době zařízení
- řediteli CSS Bohumín, p.o. - v provozní době zařízení

elektronickou poštou

- vedoucí STD
- řediteli CSS Bohumín, p.o.

Stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb sociální prevence v Sociálně terapeutických dílnách lze podat i anonymně. Za anonymní stížnost je považováno nepodepsané podání stížnosti, nebo podání nečitelně podepsané stížnosti, kdy nelze určit identitu stěžovatele.

Kontakty pro podávání stížnosti:

Klíčoví pracovníci

- Sociálně terapeutické dílny, Slezská 164, Bohumín - Starý Bohumín 735 81
- tel: 596 011 039 mobil: 731 130 726

vedoucí sociálně terapeutických dílen – Bc. Jindřiška Kučová

- Sociálně terapeutické dílny, Slezská 164, Bohumín - Starý Bohumín 735 81
- tel: 596 011 039 mobil: 731 130 726 e-mail: cssb-dilny@bohumin.info

ředitel organizace – Bc. Anna Oršulíková

- CSS Bohumín, p.o., Slezská 164, Bohumín - Starý Bohumín 735 81
- tel: 596 013 736 mobil: 731 130 725 e-mail: orsulikova.anna@mubo.cz

Formy vyřízení stížností:

- na stížnosti, které jsou podány ústní, nebo telefonickou formou - písemně
- na písemnou stížnost - písemně
- na stížnost podanou elektronickou poštou - elektronickou poštou
- v případě anonymní stížnosti - písemné vyrozumění řešení stížnosti bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30-ti denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce zařízení. V tomto případě běží 30-ti denní lhůta od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta.

Pravidla pro postup vyřizování stížností:

- **Stížnosti podané písemnou formou do schránky stížností a přání**
 - stížnosti se vybírají ze schránky stížností a přání jednou v týdnu, vždy v pondělí, pokud na tento den vychází státní svátek, je výběr přesunut na další pracovní den
 - výběr schránky stížností a přání provádí vedoucí STD spolu s dalším pracovníkem /v případě své nepřítomnosti pověří vedoucí STD výběrem schránky jiného pracovníka/
 - o výběru schránky stížností a přání je udělán záznam do formuláře „Výběr schránky stížností a přání“, kde oba pracovníci stvrdí podpisem pravdivost údajů
 - pokud se ve schránce nachází stížnost, je tato stížnost předána ředitelce organizace k zaevidování do Evidenční knihy stížností a k vyřízení
- **Stížnosti podané ústně, písemně, elektronickou poštou**
 - Pracovník, který přijal stížnost v písemné podobě je dále povinen předat stížnost ředitelce organizace, která stížnost zaeviduje
 - pracovník, který přijal ústní stížnost, si bezprostředně po přijetí žádosti poznamená citaci žádosti, a předá tuto informaci ředitelce organizace, která stížnost zaeviduje do Evidenční knihy a zapíše citaci stížnosti. Pracovník zaznamená do Záznamové knihy hlášení pouze informaci o předání stížnosti.

Vyřizování stížností:

- K vyřízení stížnosti je oprávněná ředitelka organizace, případně pracovník pověřený ředitelkou
- Pokud je stížnost směřována proti ředitelce organizace, je v tomto případě stížnost podstoupena nadřízeným orgánům.

- Stížnosti jsou evidovány v Evidenční knize stížností s uvedením data podání a vyřízení stížnosti
- Za vedení evidence stížností odpovídá ředitelka organizace, v případě dlouhodobé nepřítomnosti jiná pověřená osoba
- Stížnosti jsou řešeny v týmu na pracovních poradách, kde je posuzována oprávněnost stížnosti a hledány cesty k řešení
- Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám
- Stížnosti jsou vyřizovány písemně nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na zřizovatele, nebo nezávislý orgán
- Na stížnosti vyzvednuté ze schránky stížností a přání, u kterých je znám stěžovatel, se odpovídá písemně na adresu stěžovatele, nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti, v tomto případě od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta.
- Na anonymní stížnost je odpovídáno písemně. Písemné vyrozumění řešení stížnosti bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30-ti denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce zařízení. V tomto případě běží 30-ti denní lhůta od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta

Odvolání proti vyřešení stížnosti:

- Uživatel, opatrovník, rodina nebo blízká osoba uživatele, nezávislá osoba hájící zájmy Uživatel, opatrovník, rodina nebo blízká osoba uživatele, nezávislá osoba hájící zájmy uživatele, zaměstnanec, nebo zástupce uživatele pověřený podáním stížnosti se mohou v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti obrátit na zřizovatele nebo nezávislý orgán k prošetření své stížnosti



Kontakty na zřizovatele:

vedoucí sociálního odboru – Bc. Daniel Ucháč

- MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín, tel: 596 092 217
e-mail: uchac.daniel@mubo.cz

místostarosta – Igor Bruzl

- MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín, tel: sekretariát místostarostů
596 092 121, e-mail: bruzl.igor@mubo.cz

starosta- - Ing. Petr Vícha

- MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín, Tel: sekretariát starosty 596 092 128, e-mail: vicha.petr@mubo.cz

Kontakty na nezávislé instituce:

Krajská úřad

- 28. října 117, 702 18 OSTRAVA, tel.: 595 622 222
e-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

Veřejný ochrance práv

- Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel: (+420) 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

- Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel.: 257 003 500
e-mail: sekr@helcom.cz

Občanská poradna

- Štefánikova 957, Bohumín 735 81, tel: 596 016 715, mobil: 739 002 717

Pravidla pro řešení podnětů:

Podnět může být podán:

- uživatelem služeb sociálně terapeutických dílen
- opatrovníkem, rodinou nebo blízkou osobou uživatele služeb sociálně terapeutických dílen, kteří znají prostředí a podmínky poskytované sociální služby
- zaměstnancem sociálně terapeutických dílen
- zástupcem uživatele, kterého uživatel pověří podáním podnětu
-

Formy podání podnětu:

- ústně
- písemně (poštou, do schránky stížností a přání, elektronickou poštou)

Pravidla pro postup při řešení podnětů

- podněty jsou řešeny v týmu na provozních poradách
- je diskutován přínos a reálnost podnětu
- výsledek řešení je uživatelům sdělen ústně na společném sezení s uživateli

Dne: 26. 9. 2014
Vypracoval: kolektiv pracovníků STD
Schválil: Bc. Oršulíková Anna