

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – INFORMACE PRO ZÁJEMCE A UŽIVATELE

Podání stížností

Jako zájemce či uživatel sociálních služeb Jihočeského centra pro zdravotně postižené a seniory o.p.s. (dále jen JCZPS) máte možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž byste tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Stížnost můžete podat proti pracovníkům v přímé péči, sociálním pracovníkům, vedoucí sociální služby či proti ředitelce organizace.

Stížnost můžete podat jakémukoliv pracovníkovi organizace, můžete se obrátit na pracovníky v přímé péči, sociální pracovníky, vedoucí či ředitelku organizace. Každý pracovník je povinen stížnost přijmout.

Stížnost můžete podat několika způsoby:

- **osobně** (ústně, písemně v době poskytování sociální služby)
- **telefonicky**
- **písemně poštou nebo emailem**
- **anonymně vhozením do schránky na stížnosti, připomínky a podněty**

Poznámka: Schránka je umístěna v sídle poskytování sociální služby na viditelném místě. Schránka se vybírá jedenkrát týdně.

Písemnou stížnost můžete poslat na adresu sídla sociálních služeb nebo ředitelce. Kontakty obdržíte u pracovníků sociálních služeb, na informační nástěnce v sídle sociálních služeb nebo na webových stránkách JCZPS.

Šetření a vyřizování stížností

V případě, že pracovník organizace obdrží stížnost ať už písemnou či ústní, provede o tom záznam do sešitu evidence stížností, podnětů a připomínek a sdělí to ředitelce. Ta následně stížnost prošetří nebo tím pověří jiného pracovníka. Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení tomu, proti němuž stížnost směřuje. Pověřený pracovník předá ředitelce zjištěné informace. Ta vyhotoví nejpozději **do 30 pracovních dnů** písemnou odpověď na stížnost, která musí být jednoznačná, konkrétní a musí z ní vyplývat, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná, co bylo šetřením zjištěno a jaká opatření k nápravě v rámci své působnosti ředitelka uložila. Zápis musí obsahovat možnost odvolání. Možné prodloužení vyřizování stížnosti musí být stěžovateli prokazatelně, neprodleně sděleno a odůvodněno.

Závěry šetření stížnosti mohou být stěžovateli předány osobně na smluvené schůzce nebo zaslány doporučeným dopisem do vlastních rukou či prostřednictvím emailu. V případě anonymní stížnosti bude řešení vyvěšeno **14 dní** na nástěnce v sídle sociální služby. Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat.

Na stížnost ve věci, která byla opakovaně, a to alespoň dvakrát šetřena a u níž ani dalším šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti.

V případě, že má stěžovatel pochybnosti o postupování při vyřizování stížnosti, může se přímo obrátit na nadřízené osoby či orgány. Kontakty jsou uvedeny na nástěnce v sídle sociální služby, v příloze č. 3 a na webových stránkách JCZPS.

Vaše stížnosti pro nás budou výzvou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit naše sociální služby.

Tato pravidla nabývají platnosti od 19. 9. 2024. Dosavadní pravidla jsou od tohoto data neplatná.

Zpracovali:

Vedoucí sociálních služeb

Vydala:

Mgr. Bc. Daniela Werbynská Laschová, MBA

ředitelka JCZPS o.p.s.