PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Centrum rozvoje Fénix, z.s.

Centrum rozvoje Fénix považuje stížnosti, podněty, připomínky i pochvaly za důležitou zpětnou vazbu. Jejich podání není na újmu stěžovateli ani rodině, které je nebo byla služba poskytována. Cílem je řešit případné nedostatky otevřeně, bezpečně a s respektem a využívat získanou zpětnou vazbu ke zvyšování kvality služby.

1. Kdo může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce této osoby,
- osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla služba poskytována, nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti oprávněný k zastupování osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je jejím předmětem.

2. Jak lze stížnost, podnět nebo připomínku podat

Preferujeme otevřenou komunikaci. Klient, člen rodiny nebo jiná oprávněná osoba může kdykoliv oslovit svého klíčového pracovníka nebo jiného sociálního pracovníka a sdělit, co mu nevyhovuje nebo co by potřeboval změnit. Podání stížnosti však není podmíněno předchozím osobním projednáním.

Stížnost lze podat:

- ústně kterémukoliv sociálnímu pracovníkovi služby; pracovník na požádání pomůže stížnost zaznamenat,
- písemně a předat ji kterémukoliv pracovníkovi služby,
- e-mailem na oficiální kontaktní e-mail organizace zveřejněný na webových stránkách,
- poštou nebo osobně na adrese Centrum rozvoje Fénix, Wilsonova 113, 392 01 Soběslav,

- anonymně; anonymní stížnost je posouzena a vyřízena v rozsahu, který její obsah umožňuje.

Kontaktní adresy na orgány, které lze oslovit v případě vyřizování stížností:

- Ředitelka: Mgr. Ingrid Baloun, Ph.D., statutární organ, Wilsonova 113, 392 01 Soběslav, mobil: 737383799, email: reditelka@centrumrozvojefenix.cz
- Krajský úřad, odbor sociálních věcí, Mgr. Pavla Doubková, U zimního stadionu 1952/2, 370 01 České Budějovice, tel: 386 720 600, email: doubková@kraj-jihocesky.cz
- Veřejný ochránce práv – Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

3. Přijetí a evidence stížnosti

Stížnost může přijmout kterýkoliv sociální pracovník. Ústně podanou stížnost pracovník na požádání stěžovatele zaznamená tak, aby bylo zřejmé, čeho se stížnost týká a jaký způsob kontaktu si stěžovatel přeje. Stížnosti a způsob jejich vyřízení jsou evidovány v elektronickém systému E-quip. Ke stížnostem mají přístup pouze oprávnění pracovníci v rozsahu potřebném pro jejich vyřízení. Při práci se stížností je chráněno soukromí a důvěrnost informací.

4. Vyřízení stížnosti

Stížnost vyřizuje vedoucí sociální služby / ředitelka organizace. Pokud se stížnost týká jejího jednání nebo by mohlo dojít ke střetu zájmů, je stížnost předána k nezávislému posouzení spoluzakladatelům spolku.

Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů; stěžovatel je o prodloužení a jeho důvodech informován.

Stěžovatel je o způsobu vyřízení stížnosti písemně informován. Má rovněž právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

5. Ochrana stěžovatele

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla sociální služba poskytována, na újmu. Pracovníci služby nesmějí klienta ani jinou osobu znevýhodňovat, sankcionovat nebo měnit způsob poskytování služby proto, že byla podána stížnost, připomínka nebo podnět.

6. Pokud stěžovatel s vyřízením nesouhlasí

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení, případně od uplynutí lhůty pro vyřízení, požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč o prověření žádá.

Instituce	Kontakt
Krajský úřad, odbor sociálních věcí, vedoucí odboru Mgr. Pavla Doubková	U zimního stadionu 1952/2, 370 01 České Budějovice, tel: 386 720 604, email: doubkova@krajjihocesky.cz
Ministerstvo práce a sociálních věcí	Podskalská 19, 128 00 Praha 2; e-mail: posta@mpsv.gov.cz
Veřejný ochránce práv	Údolní 39, 602 00 Brno; podatelna@ochrance.cz

7. Stížnosti zaměstnanců

Centrum rozvoje Fénix podporuje otevřenou a partnerskou komunikaci na pracovišti. Zaměstnanci mohou kdykoliv osobně, telefonicky nebo e-mailem sdělit vedoucí sociální služby své připomínky, podněty nebo stížnosti. Preferováno je otevřené projednání situace a společné hledání řešení.
Pokud se podnět nebo stížnost týká vedoucí sociální služby, která je současně ředitelkou a statutárním orgánem organizace, nebo zaměstnanec nepovažuje přímou komunikaci za vhodnou, může se obrátit na spoluzakladatele spolku. Zaměstnanec nesmí být za podání stížnosti nebo upozornění na možné pochybení znevýhodněn.

8. Jak pracujeme se zpětnou vazbou

Stížnosti, připomínky a podněty nejsou vnímány jako problém, ale jako zdroj informací o kvalitě služby. Vedoucí sociální služby sleduje jejich obsah a způsob vyřízení a podle potřeby přijímá opatření, upravuje pracovní postupy nebo projednává zjištění s týmem.

Jednoduše pro klienty a rodiny

- Když se vám něco nelíbí nebo vám něco nevyhovuje, řekněte nám to.
- Můžete to říct svému sociálnímu pracovníkovi nebo kterémukoliv pracovníkovi, kterému důvěřujete.

- Můžete nám také napsat e-mail, dopis nebo podat stížnost anonymně.
- Za podání stížnosti vás nesmíme nijak znevýhodnit.
- Stížnost vyřídíme nejpozději do 30 dnů; ve složitějším případě může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů a dáme vám o tom vědět.
- Pokud s vyřízením nebudete spokojeni, můžete požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření.

Centrum rozvoje Fénix
Wilsonova 113, 392 01 Soběslav