

POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, PODÁNÍ NÁMĚTU



A. Obecná ustanovení

Tento vnitřní předpis stanoví pravidla pro zacházení s náměty, připomínkami a stížnostmi klientů a pracovníků SAS pro rodiny s dětmi COMPITUM, z. s. a je závazný pro všechny pracovníky COMPITUM, z. s.

Cílem COMPITUM, z. s. je zajištění a udržení vysoké kvality služby. Podané náměty, připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem pro sebereflexi a zlepšování práce organizace. Následující články těchto Pravidel jsou věnovány především stížnostem, pro jejichž podávání, řešení a evidenci jsou stanoveny přesné postupy. Není vždy jednoduché rozlišit, kdy se jedná o námět či připomínku, které mohou inspirovat nebo upozornit na možná zlepšení, a kdy se jedná o stížnost, kterou je třeba řešit se vši vážností. Při tomto posuzování je rozhodující přání klienta – jestliže si přeje, aby jeho vyjádření bylo považováno za stížnost, je toto respektováno.

B. Manipulace se stížnostmi

1. Práva a povinnosti

a) Klient

- Má právo si stěžovat na cokoli, co se týká poskytování služby, například se může jednat o prostředí, kde je služba poskytována nebo o jednání pracovníků COMPITUM, z. s.
- Má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.
- Má právo být při podání a řešení své stížnosti zastoupen jinou osobou nebo jinou organizací.
- Má právo, aby byla při řešení stížnosti zamlčena jeho totožnost, jestliže si to přeje.
- Má právo být informován o způsobu řešení své stížnosti do 30 dnů od jejího podání.
- Má právo se odvolat k Radě spolku COMPITUM, z. s. v případě, že je nespokojen s řešením své stížnosti nebo v případě, že o jejím řešení není informován do 30 dnů od jejího podání.
- V případě, že je nespokojen s vyřízením své stížnosti, eventuálně odvolání, má právo se obrátit na jiný nezávislý orgán (Krajský úřad Libereckého kraje, MPSV, ombudsman)

b) Pracovník COMPITUM, z. s.

- Jestliže se na pracovníka COMPITUM, z. s., obrátí klient s námětem, připomínkou nebo stížností, je povinností pracovníka upozornit klienta na jeho právo podat stížnost a nabídnout mu pomoc se zpracováním písemné formy stížnosti nebo zprostředkovat schůzku s vedoucí sociální služby.
- V případě, že obdrží od klienta písemnou stížnost, je povinen ji předat vedoucí sociální služby k řešení.

c) COMPITUM, z. s.

- Je povinen zajistit, aby podatel stížnosti nebyl v této souvislosti žádným způsobem diskriminován.
- Je povinen zabývat se všemi přijatými stížnostmi, které souvisí s poskytováním sociální služby.
- Má právo nezabývat se řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním sociální služby.
- Je povinen všechny přijaté stížnosti řádně evidovat.
- Je povinen zajistit dostupnost Pravidel pro řešení námětů, připomínek a stížností i na webových stránkách COMPITUM, z. s.

2. Podání stížnosti

a) Sdělit ústně, písemně nebo e-mailem, jakémukoliv pracovníkovi COMPITUM, z. s., (terénnímu, vedoucí služby) nebo předsedkyni spolku.

b) Zaslat písemně nebo e-mailem na adresu sídla COMPITUM, z. s.

3. Řešení stížností

a) Všechny přijaté stížnosti jsou řešeny písemně, a to i v případě stížnosti podané ústně.

b) Stížnosti (anonymní i neanonymní) řeší vedoucí služby. Podle povahy stížnosti se projednání mohou účastnit i další pracovníci COMPITUM, z. s., předseda, člen Rady spolku.

c) Písemné vyjádření ke stížnosti obdrží klient nejdéle do 30 dnů od data jejího podání.

d) Klient se proti vyjádření k jeho stížnosti může odvolat k Radě spolku COMPITUM, z. s., do 14ti dnů od doby, kdy mu bylo toto vyjádření doručeno. Odvolání se podává v písemné formě na adresu sídla organizace.

e) COMPITUM, z. s., je povinen na písemnou stížnost či odvolání odpovědět písemně do 30-ti dnů ode dne doručení. Ve výjimečných případech lze lhůtu prodloužit max. na 90 dnů. Proti vyřízenému odvolání se v rámci organizace již nelze odvolat.

f) V případě nespokojenosti má klient právo podat podnět Krajskému úřadu Libereckého kraje případně Veřejnému ochránci práv.

4. Evidence stížností

Všechny přijaté stížnosti klientů jsou evidovány. Za tuto evidenci odpovídá vedoucí služby. Stejně tak v případě odvolání ke stížnosti.

Evidujeme:

- datum přijetí stížnosti
- vlastní stížnost
- jméno podavatele, je-li uvedeno
- jméno osoby, která pomohla klientovi s formulací stížnosti, je-li taková
- jméno osoby, která stížnost přijala
- jména osob, které se podílely na řešení stížnosti
- záznam projednání stížnosti a vyjádření ke stížnosti
- datum a způsob doručení vyjádření klientovi.

Tato evidence podléhá předpisům o ochraně osobních údajů v platném znění (GDPR).