

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý zájemce o službu či klient má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší sociální služby.

Stěžovatel má možnost nechat se při vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem dle svého výběru, a to jak fyzickou, tak právnickou osobou (např. příbuzným, přítelem, občanskou poradnou apod.)

Podání stížnosti není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána; právo podat stížnost musí být naplněno, aniž by došlo k ohrožení osoby podávající stížnost.

Totožnost stěžovatele:

Stěžovatel má možnost uvést ve stížnosti svou totožnost, s údaji se nakládá v souladu se zákonem 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno. Stěžovatel má možnost podat stížnost anonymně.

Zájemci o službu jsou o svém právu podat stížnost informováni při dojednávání smlouvy o poskytování služby. S postupy, jak podat stížnost, jsou seznámeni také v informačním letáku služby, který obdrží při uzavírání smlouvy, a ten je také k dispozici na webových stránkách služby. Tento standard je v plném znění vyvěšený na nástěnce u vstupu do CpR a rovněž na webových stránkách Centra pro rodinu a mezilidské vztahy.

Možnosti sdělení stížnosti:

- ústně kterémukoliv pracovníkovi CpR,
- vhozením stížnosti do Schránky na vzkazy, umístěné u vstupu do CpR,
- zápisem do Knihy vzkazů umístěné na nástěnce u vstupu do CpR,
- telefonicky,
- písemně poštou na adresu:
Centrum pro rodinu a mezilidské vztahy
Švermova 249
749 01 Vítkov
- e-mailem na adresu: poradenstvi@centruminkluzce.cz.

Stížnost může být podána s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno.

Osoby pověřené přijímáním stížností:

Příjemcem stížnosti může být kterýkoliv pracovník CpR. Pracovníci jsou nápomocni při podávání stížnosti ze strany zájemce o službu či klienta, pokud ten je o to požádá.

Osoby pověřené vyřizováním stížností:

Řešení stížnosti je v kompetenci vedoucího služby Centra pro rodinu a mezilidské vztahy. V závislosti na povaze řešené záležitosti může dle vlastního uvážení přizvat další osoby, jejichž účast je opodstatněná, např. právníka CpR, supervizora, metodika apod.

Jedná-li se o stížnost na vedoucího služby, je stížnost řešena ředitelkou organizace.

Způsoby sdělení odpovědi o vyřešení stížnosti

Odpověď je stěžovateli doručena písemně – dopisem, e-mailem, případně jiným způsobem dohodnutým s klientem. U anonymních stížností je odpověď po dobu 30 dnů od vyřízení umístěna na nástěnce u vstupu do CpR. V případě, že anonymní podavatel stížnosti uvedl, že si nepřeje, aby vyřešení jeho stížnosti bylo vyvěšeno na nástěnce, je uloženo v šanonu „Stížnosti“ u vedoucího služby.

Lhůta pro vyřízení stížnosti:

Stěžovatel má nárok na vyřízení své stížnosti do 30 dnů.

Postup při nespokojenosti stěžovatele s řešením

Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti, a to na adresu ředitelky Centra inkluze o. p s., kontaktní adresa Švermova 249, 749 01 Vítkov, mail: lucie.stanjurova@centruminkluze.cz

V případě další nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může klient obrátit s podnětem k prošetření své stížnosti na nadřízené orgány:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje,
Odbor sociálních věcí
28. října 117
702 18 Moravská Ostrava
e-mail: posta@misk.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
Oddělení řešení stížností
Na poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39,
602 00 BRNO
tel. 542 542 111
informační linka: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor
Štefánikova 21,
150 00 PRAHA 5
tel. 257 003 500
e-mail: sekr@helcom.cz