

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

STANDARD 7

Domov se zvláštním režimem má stanovena pravidla pro podávání stížností, se kterými jsou seznámeni všichni zaměstnanci i uživatelé. Uživatelé jsou informováni o možnosti podání a způsobu vyřizování stížností ve vnitřních pravidlech, která jsou součástí smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Připomínky, návrhy a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

Postup při podávání a vyřizování stížností

1. Způsob podávání stížností

a) ústně při osobním jednání nebo telefonicky

- vedoucí zařízení, vedoucí ZOP, sociální pracovníci – PO-PÁ 6,30-15,00 hod.
- kterémukoli pracovníkovi Domova
- ředitelce organizace PO-PÁ 8,00-14,00 hod. – MěÚSS KT, p.o., Balbínova 59, 339 01 Klatovy, tel.: 376 347 112, e-mail: kleinerova@musskt.cz

Pracovník sepíše s klientem úřední záznam o stížnosti na předepsaném formuláři „Stížnost na kvalitu poskytované služby“. Musí obsahovat datum, jméno, příjmení stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti, forma podání stížnosti, lhůty pro plnění. Pokud o to stěžovatel požádá, je mu vydána kopie záznamu.

b) písemně (anonymní či podepsaná) poštou - na adresy poskytovatele:

Domov se zvláštním režimem, Újezdec 1, 339 01 Klatovy

Městský ústav sociálních služeb Klatovy, p.o., Balbínova 59, 339 01 Klatovy

c) písemně elektronickou poštou

e-mailová adresa: jarolinova@musskt.cz, kleinerova@musskt.cz, blahova@musskt.cz
musskt@musskt.cz

Souhrn poznatků z písemné stížnosti je opět zapsán do formuláře: „Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb“, k tomu je přiložena písemná či vytisknutá písemná stížnost. Do tohoto formuláře zapisuje poznatky osoba, již byla písemná stížnost doručena. Oba dokumenty jsou předány vedoucí zařízení, která rozhoduje o tom, kdo bude stížnost řešit.

2. Stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 30 dní. Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jeho obdržení, musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů. O delší lhůtě než 30 dnů musí být stěžovatel písemně informován. Stěžovatel je o vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn. Písemný protokol je uložen u vedoucího zařízení ve složce Stížnosti. Při anonymní písemné stížnosti je výsledek jejího šetření zveřejněn vedle schránky na stížnosti.

3. Každý uživatel je poučen o možnosti odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Může se obrátit na ředitelku MěÚSS Klatovy (č. tel. 376347112), vedoucí OSVZ MěÚ Klatovy (376347264), Krajský úřad Plzeň, Veřejného ochránce práv apod.

Zpracoval: tým zaměstnanců DZR

V Újezdci, dne 1. 1. 2021