

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

STANDARD 7

Domov pro seniory 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

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 Klatovy, 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 pro seniory, 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, faustova@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.

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 30 dnů. 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.

Každý stěžovatel je poučen o možnosti odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Může se obrátit na ředitelku MěÚSS Klatovy (č. tel. 376 347 112), vedoucí OSVZ MěÚ Klatovy (376 347 264), Krajský úřad Plzeň, Veřejného ochránce práv apod.