



VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

⇒ Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byl nějak ohrožen (např. jednání pracovníků, nedodržování termínů, nevhodné chování pracovníků...). Podat stížnost může rovněž zákonný zástupce klienta, přítel nebo rodinný příslušník a jakýkoliv občan, jednající v zájmu uživatele.

⇒ Stížnost = to, co klient považuje za nedostačující, vyvolá jeho negativní emoce, nespokojenost, neuspokojování potřeb. Stěžující své vyjádření sám pojmenovává jako stížnost.

⇒ Přípomínka = poukázání na nedostatek něčeho, je podnětem na zlepšení poskytování služby.

⇒ Námět = klient přichází s nějakou invencí věci nebo jednáním v zájmu zlepšení poskytování služby.

⇒ Stížnost se podává pracovnícům Rodinné poradny, které jsou povinny ji převzít nebo ředitelce MěÚSS Klatovy, p.o.).

⇒ Stížnost může podat uživatel služby osobně ústně nebo písemně, telefonicky nebo v písemné podobě prostřednictvím doručovací služby nebo elektronicky. Další alternativou je vhození stížnosti do schránky, která je umístěna vedle vstupních dveří do poradny. Schránka je označena nápisem „náměty, připomínky, stížnosti“ a razítkem RP. Schránku vybírá sociální pracovníce průběžně, nejméně jedenkrát týdně. Stížnost může být podána také anonymně.

⇒ O ústním a telefonickém podání stížnosti sepíše pracovníce záznam do sešitu k tomu určenému a klientovi záznam přečte. Pokud je klient přítomen osobně, potvrdí svůj souhlas se záznamem svým podpisem.

⇒ Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů.

⇒ Při řešení stížnosti se vždy jedná se všemi osobami, kterých se stížnost týká.

⇒ Stížností se zabývá vedoucí RO nebo sociální pracovníce v závislosti na kompetencích.

⇒ V poradně je vedena Evidence stížností, do které se zapisuje: pořadové číslo stížnosti, datum podání, způsob podání a kdo stížnost podal, důvod stížnosti, odpovědná osoba za vyřízení, datum a průběh a výsledek stížnosti, podpisy zúčastněných.

⇒ Evidence stížností je uložena v kanceláři sociální pracovníce.

⇒ Při řešení stížností uplatňujeme tyto zásady:

- zachování bezpečnosti a důstojnosti osoby, která stížnost podala;
- objektivita;
- jednání se všemi osobami, kterých se stížnost týká.



⇒ Za vyřízení stížností zodpovídá vedoucí poradny. V případě podání stížnosti na vedoucí poradny, zodpovídá na vyřízení stížnosti ředitelka MěÚSS Klatovy p.o..

⇒ Pokud není uživatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na ředitelku MěÚSS Klatovy, p.o, návazně pak na Město Klatovy, které je zřizovatelem MěÚSS Klatovy, p.o.

⇒ Připomínky, návrhy a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

Mgr. Svatava Vítková
psycholog pověřený vedením
Rodinné poradny