

## **SEZNÁMENÍ S MOŽNOSTÍ STĚŽOVAT SI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Zpětná vazba od Uživatelů, kterým je poskytována sociální služba, je pro zkvalitňování jejího poskytování velice důležitá. Podnět či připomínka jsou brány jako doporučení či upozornění na způsob poskytování nebo kvalitu sociální služby. Za stížnost je považována nespokojenost Uživatele nebo jiné osoby se způsobem poskytování nebo kvalitou sociální služby.

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

### **KDO MŮŽE STÍŽNOST (podnět, připomínku) PODAT?**

Stížnosti může podat ten, komu je poskytována sociální služba nebo další osoby (např. zástupci jiných institucí, subjektů, rodinní příslušníci, apod.). Stěžovatel může být při podání stížnosti zastoupen, nebo může požadovat, aby při vyřizování stížnosti byla přítomna jeho blízká osoba. Stěžovatel, který má problémy s komunikací, má právo na tlumočníka.

### **JAK LZE STÍŽNOST (podnět, připomínku) PODAT a KONTAKTY**

Stížnost může být podána:

- ústně kterémukoli Pracovníkovi (provede záznam),
- písemně na adresu: Smetanova 447, 357 31 Horní Slavkov,
- telefonicky na tel. 727 811 558,
- prostřednictvím e-mailu: info@valika.cz,
- anonymně vhozením obálky do poštovní schránky na adrese Smetanova 447, 357 31 Horní Slavkov nebo Závodu Míru 170/90, 360 17 Karlovy Vary – Stará Role.

Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena v kanceláři.

Pokud si Uživatel nebude jistý s formou podání stížnosti, může oslovit kteréhokoliv pracovníka, aby mu se sepsáním stížnosti pomohl. Uživatel také může využít Formulář pro podání stížnosti (podnětu, připomínky) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, který mu Pracovník předal při uzavírání Smlouvy o poskytování Služby.

### **CO BY MĚLA STÍŽNOST (podnět, připomínka) OBSAHOVAT?**

V zájmu rychlého vyřízení stížnosti je žádoucí, aby obsahovala minimálně tyto údaje:

- Jméno a příjmení stěžovatele a kontakt (pokud se nejedná o anonymní stížnost)
- Obsah stížnosti (na co si stěžujete – postup pracovníka, chování pracovníka, atd.) a možné návrhy řešení
- Podpis (pokud se nejedná o anonymní stížnost)
- Datum

### **KDO BUDE STÍŽNOST (podnět, připomínku) ŘEŠIT?**

Vyřizováním stížností je pověřen ředitel organizace Mgr. Petr Zmuda. Stěžovatel je vyrozuměn o vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů ode dne podání stížnosti, a to stejným způsobem, jakým žádost podal. Odpověď musí být srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Je-li stížnost směřována vůči řediteli organizaci, řeší tuto stížnost nejvyšší orgán spolku, tj. členská schůze. Pokud je stížnost podána anonymně, je odpověď na tuto stížnost vyvěšena na webových stránkách [www.valika.cz](http://www.valika.cz) po dobu 1 měsíce od vyřízení.

### **JAK SE STÍŽNOST (podnět, připomínka) ŘEŠÍ?**

Po přijetí stížnosti, bude řešitel stížnosti zjišťovat informace k obsahu stížnosti, zejména bude zjišťovat, zda byly dodrženy zejména právní předpisy, vnitřní předpisy organizace a standardy kvality. V případě, že zjistí, že došlo k pochybení, bude zkoumat, zda šlo o chybu systému (procesů v organizaci) nebo konkrétního zaměstnance.

Pokud stížnost směřuje vůči konkrétnímu zaměstnanci, má právo se ke stížnosti vyjádřit.

Zjistí-li se, že:

1. K pochybení nedošlo, je stěžovatel vyrozuměn o výsledku šetření. Jeho stížnost je možné brát jako podnět ke zkvalitnění práce.
2. K pochybení došlo na straně systému (procesů organizace) nebo zaměstnance, je stěžovatel vyrozuměn, včetně konkrétních přijatých opatření pro nápravu.

### **ČÍM SE PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI (podnětu, připomínky) ŘÍDÍME?**

- Při prošetřování skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost osoby, která stížnost podala či snížena její důstojnost a tato osoba nesmí být nadměrně zatěžována například tím, že řešení protahuje opakovaným zjišťováním skutečností různými zaměstnanci.
- Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu a objektivně bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala.
- Písemné vyřízení obsahuje přiměřenou odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedení toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny.
- V případě, že od Uživatele přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který se stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření.

### **NEJSEM SPOKOJENÝ S VYŘEŠENÍM STÍŽNOSTI. CO TEĎ?**

V případě, že Uživatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- k registrujícímu orgánu (Krajský úřad Karlovarského kraje, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary – Dvory),
- k nezávislému orgánu (organizace monitorující dodržování lidských práv), kterými jsou například Český helsinský výbor – Štefánikova 21, Praha 5 nebo Kancelář Veřejného ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno