

Vnitřní pravidla pro podávání stížností v Centru 83

SQ 7

Stížnosti jsou pro Centrum 83 důležitou zpětnou vazbou o **spokojenosti** s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to možný podnět pro **zlepšení kvality** služby. Současně jde o nástroj **kontroly** uživatele nad službou, která mu je poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele. Postup pro podávání stížností je k dispozici také v piktogramech.

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT

Stěžovat si může uživatel, jeho blízká osoba, opatrovník nebo zákonný zástupce.

JAK SI MŮŽU STĚŽOVAT

Stěžovatel může stížnost podat ústně nebo písemně. Ústní stížnost může být podána osobně nebo telefonicky. Písemná stížnost může být poslána poštou nebo emailem (info@centrum83.cz). Stížnost je také možné vhodit do poštovní schránky Centra 83 umístěné u vchodu do obou areálů. Doručené stížnosti jsou předávány sociálnímu pracovníkovi, který je následně vyřizuje, případně postupuje ředitelce organizace, a vede jejich evidenci.

ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Uživatel obvykle vyjadřuje nespokojenost během běžné komunikace s asistentem. Pokud jde o běžné záležitosti, řeší je pracovník v rámci služby. Pokud jde o opakovanou nespokojenost nebo jde o záležitost, která přesahuje jeho kompetence, provede pracovník zápis do Denního hlášení a informuje vedoucí služby, která případnou stížnost postupuje sociálnímu pracovníkovi.

Sociální pracovník zodpovídá za proces vyřízení stížnosti, využívá možnosti přizvat pracovníky, kterých se záležitost týká. Průběh řešení stížnosti zaznamenává na formulář Projednávání stížnosti a

eviduje ve své kanceláři. Stěžovatele následně informuje o řešení. Stížnost na sociálního pracovníka vyřizuje ředitelka organizace.

Vůči stěžovatelům nejsou činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost. Pracovník projednává stížnost jen s těmi, kterých se týká.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní, z vážných důvodů je možné tuto lhůtu nedodržet. Je třeba stěžovatele informovat o důvodech nedodržení lhůty.

Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadaného stavu. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Pokud **stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti** nebo s nápravou **může podat stížnost** u zřizovatele Centra 83: **Krajský úřad Středočeského kraje**, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 25 Praha 5, telefon 257280111, posta@kr-s.cz, který přiznal zařízení registraci poskytovatele sociálních služeb, nebo na **MPSV ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221921111, posta@mpsv.cz. Dále je možno obrátit se na: **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolí 39, 602 00 Brno nebo na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, podatelna@ochrance.cz.

V Mladé Boleslavi 25. 9. 2012

Aktualizace 12. 7. 2023

Bc. Magda Hluchá, sociální pracovník Centra 83

Mgr. Luďka Jiránková, ředitelka Centra83