

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK, PODNETŮ A STÍŽNOSTÍ

Vymezení pojmů:

Podnět, připomínka – sdělení klienta nebo jiné osoby směřující ke zlepšení kvality poskytované služby; podstatou je návrh na zlepšení poskytované služby.

Na podnět či připomínku může reagovat každý pracovník aktuálně změnou dané situace nebo přinese téma na nejbližší celotýmovou poradou. Klient může podnět vyjádřit svobodně prostřednictvím Dotazníku spokojenosti umístěném v čekárně MRP a IC.

Podnět i připomínku lze podat stejnou formou a stejným postupem jako stížnost.

Stížnost - vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby, s konkrétním pracovníkem MRP Kladno, jeho pracovním postupem, s organizací nebo s řízením práce v MRP Kladno. Obsahem stížnosti může být nedostatečné či nesprávné jednání nebo nečinnost při poskytování služby, zejména pokud jsou porušována práva klienta nebo povinnosti poskytovatele.

PODÁVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Okruh osob, které mohou podávat stížnost:

- Zájemce o službu (osoba, která se teprve zajímá o poskytnutí služby, a ještě ji nevyužívá)
- Klient služby (každý stávající klient MRP Kladno)
- Příbuzní klienta, jeho blízké osoby či další lidé jednající v zájmu klienta
- Zájemce či klient má právo si při vyřizování stížnosti zvolit nezávislého zástupce či blízkou osobu. Dle povahy stížnosti může být zvoleným zástupcem osoba fyzická (příbuzný, rodinný přítel apod.) nebo právnická (občanská poradna apod.). Pravidlem je, že daná osoba stojí mimo strukturu organizace.

Okruh osob, ke kterým lze stížnost podat:

- Přijmout stížnost může kterýkoliv pracovník MRP Kladno.

Formy a způsoby podání stížnosti:

Zájemce o službu nebo klient služby, případně jím zvolený zástupce, může podat stížnost následujícími způsoby:

1. ústně kterémukoliv pracovníkovi MRP Kladno
 - osobním sdělením pracovníkovi
 - telefonicky na tel. č. 312 292 335 nebo 720 104 096
2. písemně
 - mailem na adresu doubravova@zsi-kladno.cz (vedoucí MRP Kladno),
 - písemně na adresu MRP Kladno, Jana Palacha 1643, 272 01 Kladno k rukám vedoucí pobočky MRP Kladno,
 - vhozením do schránky umístěné v čekárně MRP a IC. Schránka je vybírána minimálně jednou týdně dvěma pracovníky MRP Kladno.
3. anonymně

Manželská a rodinná poradna Kladno+

Zařízení sociální intervence Kladno, příspěvková organizace Středočeského kraje

Jana Palacha 1643, 272 01 Kladno, telefon: 312292344, 720104096, e-mail: poradna@zsi-kladno.cz

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Obsah stížnosti:

K uspokojivému a rychlému vyřízení stížnosti je vhodné, aby byla stížnost formulována co nejkonkrétněji:

- čeho se stížnost týká (kvalita služeb, pracovník apod.)
- očekávání stěžovatele ohledně řešení stížnosti (jak si představuje uspokojivý stav věci, jaké změny mají nastat atd.)
- přání stěžovatele, jak si přeje být informován o vyřízení stížnosti (vhodné uvést kontaktní adresu, telefon, mail apod.)

Tyto náležitosti nejsou pro podání stížnosti nezbytné a obsah stížnosti nemá vliv na vyřizování stížnosti.

Vyřizování stížností:

Stížnosti jsou vyřizovány v písemné podobě. Písemné vyjádření vypracovává osoba zodpovědná za vyřízení stížností.

Písemné vyjádření obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti
- jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala
- výsledek vyřízení stížnosti
- přijatá opatření v případě, že byla stížnost oprávněná
- způsob a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Termíny pro vyřízení stížností:

Stěžovatel je vyrozuměn o vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů od jejího podání nebo ode dne vyzvednutí ze schránky.

Pokud stížnost nebude možno vyřídit ve stanovené lhůtě, osoba zodpovědná za prošetření stížnosti oznámí stěžovateli důvody pro pozdržení a stanoví nejbližší možný termín, kdy bude stížnost vyřízena.

Vyrozumění o vyřízení stížnosti:

- způsob předání informace o vyřízení stížnosti je voleno s ohledem na přání stěžovatele. Pokud stěžovatel neuvedl formu, kterou si přeje zvolit, je mu zaslán dopis nebo mail.
- v případě anonymního stěžovatele je písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti vyvěšeno v zavřené obálce na nástěnce MRP Kladno, Jana Palacha 1643, 272 01 Kladno po dobu 30 dní.

Odvolání proti vyřízené stížnosti:

Stěžovatel má právo podat proti vyřízení stížnosti odvolání, a to postupem pro podávání stížností v rámci MRP Kladno nebo k nadřízeným a nezávislým orgánům.



Manželská a rodinná poradna Kladno+

Zařízení sociální intervence Kladno, příspěvková organizace Středočeského kraje

Jana Palacha 1643, 272 01 Kladno, telefon: 312292344, 720104096, e-mail: poradna@zsi-kladno.cz

KONTAKTY NA NADŘÍZENÉ A NEZÁVISLÉ ORGÁNY, KTERÉ PŘIJÍMAJÍ A JSOU OPRÁVNĚNY ŘEŠIT A VYŘIZOVAT STÍŽNOSTI NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Mgr. Pavla Karmelitová, vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje

Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5

Tel: 257 280 286, email: karmelitova@kr-s.cz

Český helsinský výbor

Český helsinský výbor je nevládní neziskovou organizací pro lidská práva.

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

Tel.: 220 515 223, email: sekr@helcom.cz

Občanské poradny

Občanské poradny jsou nezávislou institucí, kde klient může bezplatně a nestranně žádat pomoc při řešení svých obtíží

Asociace občanských poraden

Tachovské náměstí 3, Praha 3 130 00

Tel.: 222 211 678

Ombudsman

Ombudsman je veřejný ochránce práv, jde o osobu, která je státem pověřená k řešení stížností jednotlivců na jednání veřejné správy či z vlastní iniciativy upozorňovat na nesrovnalosti či protiprávnosti.

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz