



Postup při podávání podnětů, stížností, pochval a připomínek

Způsob podání stížnosti:

- ústně (je vytvořen zápis o ústním jednání), písemně, telefonicky – 376 571 228-229, e-mailem – socialnipracovnik@dozpbystrice.cz, socialniusek@dozpbystrice.cz, anonymně.

Pro podání anonymní stížnosti (nebo písemného podání) je v přízemí hlavní budovy naproti kanceláři PaM umístěna schránka.

Přijetí stížnosti

Stížnost je povinen přijmout každý pracovník v zařízení, který je uživatelem požádán o pomoc při vyřízení stížnosti.

Obsah ústní stížnosti se zanele do formuláře, který je k dispozici v kanceláři sociální pracovnice. Pracovník ústní stížnost zaznamená tak, aby záznam odpovídal tomu, co chce stěžovatel říct (zápis může obsahovat i jeho přímou řeč). K zápisu stížnosti si může přizvat svědka. Stěžovatel se poté, co mu pracovník zápis přečetl, může podepsat.

Vyřizování stížnosti

Stížnosti na službu nebo způsob poskytování služby zpravidla řeší ředitelka Domova, nebo osoba, kterou vyřizováním stížnosti pověří.

Ředitelka Domova nebo pracovník, který je pověřen vyřizováním stížnosti, prověří podstatné okolnosti a skutečnosti, které se k předmětnému podání vztahují. Postupuje zejména tak, že zjišťuje fakta-vede rozhovory s účastníky situace a zjišťuje jejich stanoviska, studuje potřebnou písemnou dokumentaci a zajišťuje další potřebné podklady.

V případě, že se jedná o stížnost oprávněnou či částečně oprávněnou, navrhne přijetí nápravných opatření. Ředitelka Domova nebo pracovník následně vyhotoví návrh písemné odpovědi stěžovateli. Pokud návrh vyhotovuje pověřený pracovník, seznámí s návrhem odpovědi a návrhem nápravných opatření ředitelku organizace, která postup a závěr prověření stížnosti schválí, příp. určí další postup. Na základě provedeného šetření stížnosti stanoví ředitelka Domova nápravná opatření k odstranění zjištěných nedostatků a zabránění jejich opakování v budoucnosti, včetně termínů jejich plnění a odpovědnosti zaměstnanců.

Lhůta pro vyřízení stížností - stížnosti jsou vyřizovány do 28 dnů od data podání.

Informování stěžovatele o vyřízení stížnosti

Stěžovatel je vždy písemně informován o vyřízení jeho stížnosti a řešení. Zařízení stěžovateli vždy nabídne i ústní projednání výsledků prověření stížnosti. V tomto případě může mít písemná odpověď na stížnost podobu záznamu o projednání výsledků prověření stížnosti.

Odpovědi na anonymní podání jsou zveřejněny na informační nástěnce naproti kanceláři PaM. Odpověď má podobu věcného shrnutí podstaty podání a informací, jak a s jakým výsledkem byla stížnost prověřena, příp. jaká nápravná opatření byla přijata. Zároveň jsou s výsledky prověření stížnosti a s nápravným opatřením seznámeni zaměstnanci informováním na nejbližší úsekové poradě.

Pokud uživatel nebo jeho zástupce nejsou spokojeni s vyřízením stížnosti, mohou se odvolat:

- ke komisi pro vyřizování stížností, k ředitelce Domova

V případě, že ani rozhodnutí ředitelky Domova není pro stěžovatele uspokojivé mohou se obrátit na krajský úřad Plzeňského kraje-odbor sociálních věcí, veřejného ochránce práv a k nezávislým institucím, které se zabývají sledováním dodržování lidských práv, MPSV ČR.