

Pravidla pro vyřizování stížností MěÚSS Jirkov

Článek I. Cíl a účel pravidel

Pravidla pro vyřizování stížností v Městském ústavě sociálních služeb Jirkov, p. o. (dále jen MěÚSS) vychází z platné legislativy, jejich smyslem a souvisejícího sedmého standardu kvality sociálních služeb je zajistit uživatelům MěÚSS a dalším osobám možnost stěžovat si nebo podávat jakékoliv připomínky na kvalitu či způsob poskytované sociální služby.

Podávání musí být přítom pro stěžovatele bezpečné. Nastaveným systémem řešení stížností a systémem managementu kvality zaručuje vedení MěÚSS bezpečné podmínky, které zajišťují, aby se stěžovatel nestal zdrojem jakékoliv diskriminace nebo aby nedošlo ke zhoršení poskytování služby.

Článek II. Postup při podávání stížnosti

Uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby nebo na konkrétní osobu (zaměstnance MěÚSS, jiného klienta, dobrovolníka apod.), aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen, o tomto svém právu je informován poskytovatelem.

Uživatel má právo přizvat si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či blízkou osobu.

K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby je oprávněna rovněž jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnance MěÚSS.

Stížnost může být podána ústní, telefonickou, písemnou nebo elektronickou formou (např. e-mail, video), a to konkrétní osobou nebo anonymně.

Stížnost může uživatel, zaměstnanec nebo jakákoliv třetí osoba vhodit do Schránky důvěry nebo ji může předat jakémukoli zaměstnanci MěÚSS a to formou ústní, telefonickou, písemnou nebo elektronickou. Každý zaměstnanec je povinen stížnost od uživatele či třetí osoby převzít.

Stížnost zaměstnanec předá osobě oprávněné k vyřízení dle vnitřního předpisu náměty, připomínky, stížnosti a pochvaly manažeru kvality, nebo jí na přání klienta nebo jakékoliv osoby vhodí do Schránky důvěry.

Schránky důvěry v MěÚSS jsou umístěny na veřejně přístupných místech a řádně označeny. Za jejich pravidelný výběr je odpovědný pověřený pracovník.

Každý zaměstnanec je ve věci stížností povinen zachovat mlčenlivost před osobami, které nejsou oprávněny vyřizovat stížnost.

Článek III. Postup při vyřizování stížnosti

Po převzetí stížnosti je stížnost řádně zaevidována. Evidence stížností je v MěÚSS vedena v tištěné podobě. Po zaevidování je stížnost předána řediteli, který rozhodne, kdo stížnost vyřídí. Je nepřípustné, aby tuto vyřizoval zaměstnanec, na kterého se stížnost vztahuje.

Při prošetřování podání jsou pověřeni zaměstnanci povinni:

- prošetřit a vyřídí podání bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- úplně a objektivně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat.

Vedoucí pracovník, který stížnost převezme k prošetření je povinen u prošetřování podání dodržet níže uvedené principy:

- Bezpečí pro všechny zúčastněné
- Diskrétnost při rozhovoru se všemi zúčastněnými
- Objektivní přístup k faktům
- Nezávislost při řešení situace (nebýt ve střetu zájmů)
- Efektivita při průběhu řešení

Lhůta pro vyřízení podání je **30 dnů od jeho zaevidování**. Naléhavé záležitosti se řeší ihned z důvodu nebezpečí z prodlení.

Článek IV. Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Pokud předkladatel nesouhlasí se způsobem řešení své stížnosti, může ihned nebo do 21 dnů po obdržení vyjádření podat odvolání s nespokojeností vyřízení k řediteli MěÚSS, a to osobně nebo prostřednictvím pracovníka, v jehož kompetenci bylo stížnost řešit.

Dále je možné si stěžovat na služby MěÚSS u níže uvedených institucí:

- Městský úřad Jirkov
- Úřad práce České republiky, Kontaktní pracoviště Jirkov
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha, tel. 221921111
- Veřejná ochránkyně práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111

další instituce a organizace, které se zabývají ochranou lidských a občanských práv:

- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha, tel. 257 221 142,
- Amnesty International, Provaznická 3, 110 00 Praha, tel. 224 243 600
- Ministr pro lidská práva, rovné příležitosti a legislativu, Úřad vlády ČR, nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha, tel. 224 002 111
- Člověk v tísni, o.p.s., Šafaříkova 635/24, 12000 Praha, tel. 226 200 400
- Liga lidských práv, Burešova 6, 60200 Brno, tel. 545 210 446

Článek V. Závěrečná ustanovení

Obsah těchto pravidel vychází ze standardů kvality sociálních služeb a platné legislativy. S vypracovanými vnitřními pravidly jsou podrobně seznámeni všichni zaměstnanci, pravidla jsou dostupná na webových stránkách organizace, vývěsných plochách organizace, jsou umístěna tak, aby byla trvale přístupná všem zaměstnancům, uživatelům i veřejnosti.

Pravidla pro vyřizování stížností jsou řízeným dokumentem, který podléhá pravidelné aktualizaci a přezkoumávání v rámci systému kvality.

Pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance MěÚSS Jirkov, všechny uživatele služeb MěÚSS Jirkov a fyzické či právnické osoby, které mají zájem podat stížnost na služby MěÚSS Jirkov

V Jirkově 13. 10.2016

Mgr. Eva Šulcová
ředitelka MěÚSS Jirkov