

Směrnice, která upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů terénního programu Most naděje

I.

Poslání směrnice

Posláním této směrnice je zajistit právo uživatele terénního programu Most naděje na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

II.

Stížnost

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Uživatelé si mohou stěžovat např. na kvalitu poskytnuté služby, jednání pracovníků apod. Stížnost je zejména takové podání uživatele, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele.

Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociální služby. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec poskytované kvality.

III.

Podání stížností

K podání stížností na poskytované služby je oprávněn uživatel, popř. jeho opatrovník nebo jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

IV.

Forma podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně (osobně) nebo písemně (prostřednictvím pošty na adresu sídla poskytovatele nebo na e-mailovou adresu poskytovatele). K podání stížnosti může osoba využít také schránku na stížnosti umístěnou v sídle služby na adrese Vodňanská 375, 383 01 Prachatice. Poskytovatel prošetřuje i stížnosti anonymní. Schránka na stížnosti je vybírána každý měsíc 1. a 15. den, pokud 1. a 15. den připadá na sobotu, neděli či svátek, schránka je vybírána nejbližší následující pracovní den. Schránku vybírají vždy dvě osoby, a to sociální pracovnice a vedoucí služby nebo vedoucí služby, příp. sociální pracovnice, a vedoucí služeb prevence.

V.

Příjem a vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá podle následujícího postupu:

Přijetí stížnosti

Stížnosti přijímá ředitelka, statutární zástupce poskytovatele. Stížnost může převzít kterýkoli pracovník, který ji pak předá ředitelce k prošetření a vyřízení. Uživateli písemně potvrdí převzetí stížnosti.

Sociální pracovnice uživateli na požádání pomohou stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdí její převzetí.

Zápis stížnosti

O podané stížnosti provede ředitelka zápis do knihy stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky. Zápis obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení, co stěžovatel žádá nebo očekává.

Prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost prošetřuje ředitelka.

Na nikoho nesmí být v průběhu prošetřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

Vyřízení stížnosti - vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, jaká byla případně přijata nápravná opatření. Písemné sdělení o prověření a vyřízení stížnosti je doručeno či osobně předáno stěžovateli.

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce. Pokud u zvláště složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 2 měsíce.

V případě anonymního podání stížnosti, je vyrozumění zveřejněno na dveřích kanceláře na adrese sídla služby (Vodňanská 375, 383 01 Prachatice).

VI.

Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti se uživatel může odvolat k nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

k nadřízenému orgánu:

**Diecézní charita České Budějovice
Kanovnická 18
370 01 České Budějovice**

ke zřizovateli:

**Českobudějovické biskupství
Biskupská 4
370 21 České Budějovice**

k registrujícímu orgánu:

**Krajský úřad - Jihočeský kraj
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice**

k ochránci lidských práv:

**Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 B r n o**

VI.

Archivování stížností

Stížnosti se archivují v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uložena v knize stížností. Stížnosti se archivují po dobu 10 let.

VII.

Vyhodnocení stížností

Jednou za rok (k 31. 1. následující kalendářního roku) provádí ředitelka poskytovatele vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

XII.

Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí

Směrnice je zveřejněna na www stránkách poskytovatele a v sídle služby na viditelném místě. Se směrnicí je seznámen uživatel při uzavírání smlouvy (písemné i ústní), zároveň je mu i předána.

Text směrnice je k dispozici pracovníkům služby v kanceláři na adrese Vodňanská 375, 383 01 Prachatice. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení pracovníka.

Všichni pracovníci dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům stížnostní postupy.

Ve Vimperku, dne 2. 1. 2023

.....
Mgr. Dana Marková, ředitelka