



Organizační směrnice č.17/2013

Směrnice o postupu při podání a vyřizování stížnosti

Tato Směrnice Střediska sociálních služeb (dále jen Organizace) je vydávána v souladu, a je přílohou Standardu pečovatelské služby č. 7

Definice stížnosti:

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta vyžadujícím odezvu.

Příjmem a vyřízením stížnosti je zajišťována ochrana klienta proti neoprávněným zásahům do jeho práv a svobod. Organizaci přináší stížnost zpětnou vazbu o poskytovaných službách.

1. Příjem stížností:

Stížnost může podat kterýkoli klient služby, nebo osoba vystupující v jeho zájmu. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma.

Písemné stížnosti jsou evidovány podatelnou a přidělovány vedoucím pracovníkům dle charakteru stížnosti a kompetence.

Ústní stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec Organizace a pořídit o ní písemný záznam, obsahující jméno a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, datum, jméno a funkci zaměstnance pořizujícího záznam. Záznam podepsaný stěžovatelem a zaměstnancem je předán nejbližšímu nadřízenému, který je následně předá řediteli Organizace.

Telefonickou ústní stížnost je rovněž povinen přijmout každý zaměstnanec a pořídit o ní písemný záznam s uvedením jména, adresy a telefonního kontaktu stěžovatele a předmětu stížnosti.

Anonymní stížnost se prošetřuje jen tehdy, má-li konkrétní obsah.

2. Evidence stížností

Veškeré stížnosti adresované Organizaci dle odst. 1 předají vedoucí pracovníci v kopii řediteli organizace, který vede centrální evidenci všech stížností. Kopii stížnosti předají řediteli do 3 pracovních dnů od jejího převzetí (vč. anonymních)

Centrální evidence zahrnuje: předmět stížnosti, jméno a adresu stěžovatele, popř. telefonický kontakt, datum přijetí stížnosti, lhůtu pro vyřízení, jméno zaměstnance, který stížnost vyřizuje, skutečné datum vyřízení, popř. další potřebné údaje.

3. Lhůty pro vyřízení stížností

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dnů od jejího přijetí. Rozhodující je razítko podatelny se slovy "vypraveno". Ve složitých případech je stěžovatel informován písemnou formou o nutnosti prodloužení lhůty.

4. Vyřizování stížností

Je-li stížnost doručena přímo řediteli organizace, rozhodne podle jejího předmětu, zda ji vyřídí přímo, nebo zda ji postoupí zodpovědnému vedoucímu pracovníkovi a to ve lhůtě 3 pracovních dnů od přijetí stížnosti.

U stížnosti na podřízené zaměstnance může ředitel požádat o součinnost vedoucího pracovníka. V takovém případě je potřeba připojit vyjádření dotčeného zaměstnance.



Stížnost na vedoucí pracovníka vyřizuje vždy ředitel.

Požádá-li stěžovatel o utajení svého jména a totožnosti, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, na něhož si stěžuje.

Jsou-li na základě stížnosti přijata opatření k nápravě, sleduje ředitel stížnost až do doby definitivního uzavření sledované stížnosti.

Stěžovatel je informován o možnosti odvolání se proti výsledku šetření k řediteli Organizace, či jejímu zřizovateli, MČ Praha 1.

5. Postoupení stížnosti

Nenáleží-li vyřízení stížnosti do působnosti Organizace, postoupí ji k vyřízení příslušnému orgánu. O postoupení stížnosti informuje stěžovatele vždy do 3 dnů od přijetí stížnosti.

6. Závěr

Kontrola evidovaných stížností se provádí jednou ročně

Závěrečná ustanovení:

Touto novelizací končí platnost Směrnice č. 10/2010.

Tato směrnice je platná od 1. 4. 2013

V Praze dne 28. 3. 2013

Helena Čelišová, ředitelka Střediska sociálních služeb