

Vnitřní předpis č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální rehabilitace ve firmě Ergotep d.i.

Vypracovala: Mgr. Lenka Pokorná

Schválil: Bc. Petr Herynek

Účinnost od: 1. 9. 2016

Vnitřní předpis č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby sociální rehabilitace

- a) Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální rehabilitace v Ergotepu d.i.**
- b) Informovanost o podávání stížností a způsobu jejich vyřízení**
- c) Záznam a evidence stížností, lhůta vyřízení stížnosti**
- d) Informace služby sociální rehabilitace v Ergotepu d.i. o možnosti postupu vyřízení žádosti v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti**

Stížností se rozumí takové posláni zprávy, v němž stěžovatel žádá prošetření nebo nápravu nedostatků či závady při poskytování sociální služby sociální rehabilitace, kterou nemůže řešit sám.

Stížnosti se mohou týkat:

- kvality poskytované služby,
- způsobu poskytování služby,
- přístupu zaměstnance sociální služby nebo ostatních zaměstnanců Ergotepu d.i. ke klientovi,
- vzájemných vztahů všech zúčastněných, atd.

Každý klient služby sociální rehabilitace (dále jen „klient“), jeho zástupce nebo jakákoliv jiná osoba má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální rehabilitace. Právo podat stížnost nebo podnět ke zlepšení kvality sociální rehabilitace v Ergotepu d.i. je součástí ochrany práv klientů této služby. Stížnost je cenným zdrojem informací, a jsou chápány zaměstnanci sociální rehabilitace v Ergotepu d.i. jako příležitost na zlepšení kvality služby. Slouží především k odhalení nedostatků při poskytování služby, ke zjištění porušení práv nebo oprávněných zájmů klientů a zamezení opakování nežádoucí situace. Stížnost může odhalit slabá místa sociální rehabilitace v Ergotepu d.i..

Klient je informován o podávání stížnosti již při projednávání Smlouvy o poskytování služby sociální rehabilitace (dále jen „Smlouva“). Přílohou uzavírané Smlouvy je Metodický průvodce s informací:

- o možnosti podat stížnost,
- o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální rehabilitace,
- o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti a
- o postupu v případě nespokojenosti s jejím vyřízením.

Pojem stížnost, podnět (námět, připomínka) a oprávněná osoba

Stížností se rozumí podání oprávněné osoby (nebo skupiny osob), v němž je napadena kvalita nebo způsob poskytování sociální služby sociální rehabilitace.

Podnětem (námětem, připomínkou) se rozumí podání takového charakteru, které přináší návrhy na zlepšení kvality sociální rehabilitace a způsobu jejího poskytování. Podněty, náměty

a připomínky se nezapisují a neevidují podle pravidel tohoto vnitřního předpisu. Podstatou podnětu, námětu nebo připomínky není porušení práv klienta služby a povinnosti poskytovatele této služby.

Oprávněná osoba

K podání a vyřizování stížnosti je oprávněn nejen klient služby sociální rehabilitace, ale v jeho zájmu jakýkoliv jiný nezávislý zástupce (např. rodinný příslušník, popř. jiná fyzická nebo právnická osoba zastupující zájmy klienta), kterého si klient služby svobodně zvolí.

a) Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální rehabilitace

Každý klient (nebo jakákoliv jiná osoba) má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální rehabilitace v Ergotepu d.i.s uvedením jména stěžovatele nebo anonymně formou: **ústní, telefonickou, písemnou, elektronickou**.

O ústní i telefonické stížnosti je vedoucí sociální rehabilitace nebo jinou pověřenou osobou vždy veden písemný záznam.

Každá stížnost je přijata a do 10 kalendářních dnů ode dne doručení je stěžovatel informován o její registraci.

Stížnost je možné vložit do schránky označené jako „**Schránka na stížnosti a připomínky**“ umístěné v budově Ergotepu, d.i., Záborská 93, Zábोří, 539 44 Proseč, v 1. patře u výtahu. Tento prostor není monitorován žádnou bezpečnostní kamerou. Schránka na stížnosti je vybírána nejméně 1x týdně vedoucí sociální rehabilitace nebo jinou pověřenou osobou.

Zodpovědnou osobou za evidenci a vyřizování stížností je vedoucí sociální služby sociální rehabilitace. Stížnosti eviduje a vyřizuje písemně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti.

Vedoucí sociální pracovnice je povinna objektivně a v plném rozsahu prošetřit stížnost a navrhnout taková opatření, která zabrání opakování oprávněné stížnosti. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Při prověřování podstaty stížnosti je přítomna osoba pověřená k vyřizování stížností, tj vedoucí služby sociální rehabilitace a osoba, proti níž stížnost směřuje.

Je nepřipustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti němuž stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený.

K vyjádření stanoviska může oprávněná osoba k vyřízení stížnosti přizvat odborníka, např. právníka.

Stěžovatel má právo na:

- prověření stížnosti
- dodržení postupu a pravidel pro vyřizování stížnosti
- písemném vyrozumění o vyřízení stížnosti
- anonymitu
- odvolání

Osoba, proti níž stížnost směřuje, má právo na:

- vyjádření k obsahu stížnosti
- projednání výsledku šetření stížnosti
- písemné vyjádření o vyřízení stížnosti

Stěžovatel je vyrozuměn písemně o vyřízení stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních a poučení o svém právu se odvolat. Vyrozumění je zasláno na adresu stěžovatele doporučeně. U anonymní stížnosti je vyřízení zveřejněno na nástěnce u dveřního vstupu C 1.05 po dobu 10 pracovních dnů.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti generálního ředitele Ergotepu d.i. Ing. Jiřího Černého, předsedu družstva Ergotepu d.i. Bc. Petra Herynka, dále Krajský úřad Pardubického kraje, případně instituci sledující dodržování lidských práv.

Kontakty viz níže.

Stěžovatel nebo osoba, v jejímž zájmu byla stížnost podána, nesmí být znevýhodňováni.

V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka. Při jeho zprostředkování je nápomocna vedoucí sociální služby sociální rehabilitace nebo jiná pověřená osoba.

Na pracovní poradě seznámí neprodleně vedoucí služby sociální rehabilitace se stížností ostatní zaměstnance služby sociální rehabilitace včetně vyvození důsledků vyplývajících z řešení stížnosti.

Opakované stížnosti: Je-li zcela zjevné, že obsah stížnosti byl již prošetřen a stěžovateli výsledek sdělen, je možno opakovanou stížnost považovat za vyřízenou a dále se s ní nezabývat.

b) Informovanost o podávání stížností a způsobu jejich vyřízení

Pravidla pro podávání stížností a způsobu jejich vyřízení jsou v písemné podobě k dispozici na těchto místech:

- v kanceláři vedoucí soc. služby sociální rehabilitace
- v Metodickém průvodci, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociální rehabilitace
- klíčový pracovník na vyžádání zajistí dokument k nahlédnutí

Vedoucí sociální služby, klíčový pracovník nebo ostatní zaměstnanci služby sociální rehabilitace v Ergotepu d.i. jsou v případě potřeby klienta služby sociální rehabilitace nápomocni při podávání jeho stížnosti (např. vyhotoví písemný záznam stížnosti, který předloží stěžovateli k podpisu, vysvětlí případné nejasnosti v postupu podávání stížnosti).

c) Záznam a evidence stížností

Stížnosti jsou zaznamenávány v **Knize stížností** na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální rehabilitace, která je uložena v kanceláři sociálních pracovníků.

Obsah stížnosti je zaznamenán tak, aby odpovídal tomu, co chtěl stěžovatel sdělit.

Stížnost je vždy evidována pod pořadovým číslem a vyřizována písemně.

Lhůty pro vyřizování stížností – viz. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální rehabilitace.

Stížnosti se archivují po dobu 10 let v Knize stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální rehabilitace.

d) Informace o možnosti postupu v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti.

Kontakty uvedeny níže.

Kontaktní místa a osoby, ke kterým se může stěžovatel obrátit se svou záležitostí

Ergotep d.i. adresa: Zábořská 93, Záboří, 539 44 Proseč

- schránka na stížností a připomínky
- klíčovému pracovníkovi
- vedoucí služby sociální rehabilitace mobil: 725 440 778, telefon: 469 600 912
e-mail: socialnisluzby@ergotep.cz

Generální ředitel Ergotepu d.i.: Jiří Černý, mobil: 606 604 193

Předseda družstva Ergotepu d.i.: Bc.Petr Herynek, mobil: 777 948 482

Krajský úřad Pardubického kraje, odbor sociálních věcí, Komenského nám. 125,
532 11 Pardubice, telefon: 466 026 175

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 141