



Centrum sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
Masarykova 365, Bohumín - Nový Bohumín, 735 81

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služby sociální prevence v Sociálně terapeutických dílnách Klíček

Platnost od 1. května 2025

ZÁKLADNÍ POJMY:

Stížnost: Ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby v Sociálně terapeutických dílnách Klíček nebo reakce na porušování práv uživatelů Sociálně terapeutických dílen Klíček (dále jen STD).

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Stěžovatel: Osoba, která ústní nebo písemnou formou podala stížnost.

Anonymní stížnost: Stížnost, kterou nikdo nepodepsal nebo podepsal tak nečitelně, že nelze určit identitu stěžovatele.

Podnět: Návrh na zlepšení nebo zkvalitnění služby sociální prevence v STD. Neobsahuje vyjádření nespokojenosti.

STÍŽNOST MŮŽE PODAT:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

MOŽNÉ FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

Ústně

- Klíčového pracovníkovi nebo kterémukoliv zaměstnanci STD
- Vedoucí STD
- Řediteli CSS Bohumín, p. o.

Telefonicky – pouze v provozní době

- Klíčovému pracovníkovi nebo kterémukoliv zaměstnanci STD
- Vedoucí STD
- Řediteli CSS Bohumín, p. o.

Písemně

- Do schránky stížností a přání určenou pro stížnosti a přání STD
- Na adresu vedoucí STD
- Na adresu ředitele CSS Bohumín, p. o.

Elektronickou poštou

- Vedoucí STD
- Řediteli CSS Bohumín, p. o.

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb sociální prevence STD lze podat i anonymně. Za anonymní stížnost je považováno nepodepsané podání stížnosti, nebo podání nečitelně podepsané stížnosti, kdy nelze určit identitu stěžovatele.

KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI:

Klíčovní pracovníci STD Klíček

- CSS Bohumín, p. o., Masarykova 365, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín
- Mobil: 731 130 726
- Tel: 596 092 510

Vedoucí sociálně terapeutických dílen: Bc. Jindřiška Kučová

- CSS Bohumín, p. o., Masarykova 365, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín
- Mobil: 734 788 654
- Tel: 596 092 500
- E-mail: kucova.jindriska@bohumin.info

Ředitel organizace: Ing. Petra Chalupová

- CSS Bohumín, p. o., Masarykova 365, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín
- Mobil: 731 130 725
- Tel.: 596 092 515
- E-mail: centrum-socialnich-sluzeb@mubo.cz

FORMY VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:

- a) Stížnosti podané ústní nebo telefonickou formou – písemně.
- b) Stížnosti podané písemně – písemně.
- c) Stížnosti podané prostřednictvím elektronické pošty - elektronickou poštou.
- d) V případě anonymní stížnosti - písemné vyrozumění bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce zařízení. V tomto případě běží 30denní lhůta od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta.

PRAVIDLA PRO POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Stížnosti podané písemnou formou do schránky stížností a přání

- Stížnosti se vybírají ze schránky stížností a přání jednou týdně, vždy v pondělí; pokud na tento den vychází státní svátek, je výběr přesunut na další pracovní den.
- Výběr schránky stížností a přání provádí vedoucí STD spolu s dalším pracovníkem (v případě jeho nepřítomnosti sociální pracovník STD).
- O výběru schránky stížností a přání je udělán záznam do formuláře „Výběr schránky stížností a přání“, kde oba pracovníci stvrdí podpisem pravdivost údajů.
- Pokud se ve schránce nachází stížnost, je tato stížnost předána vedoucí STD k zaevidování do Evidenční knihy stížností.

Stížnosti podané ústně, písemně, elektronickou poštou

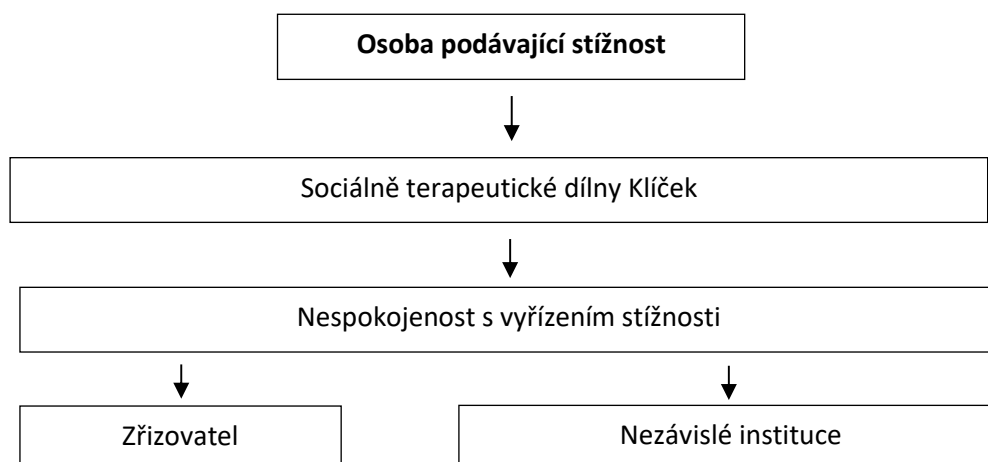
- Pracovník, který přijal stížnost v písemné podobě je dále povinen předat stížnost řediteli organizace. Za evidenci stížností odpovídá vedoucí STD (v případě své nepřítomnosti pověří vedoucí STD jiného pracovníka).
- Pracovník, který přijal ústní stížnost, si bezprostředně po přijetí žádosti poznamená citaci žádosti, a předá tuto informaci vedoucí STD, která stížnost zaeviduje do Evidenční knihy a zapíše citaci stížnosti. Vedoucí STD následně informuje ředitele organizace. Pracovník, který přijal ústní stížnost, zaznamená do Záznamové knihy hlášení pouze informaci o předání stížnosti.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

- K vyřízení stížnosti je oprávněn ředitel organizace, případně pracovník pověřený ředitelem.
- Pokud je stížnost směřována proti řediteli organizace, je v tomto případě stížnost postoupena nadřízeným orgánům.
- Stížnosti jsou evidovány v Evidenční knize stížností s uvedením data podání a vyřízení stížnosti.
- Za vedení evidence stížností odpovídá vedoucí STD Klíček, v případě dlouhodobé nepřítomnosti jiná pověřená osoba.
- Stížnosti jsou řešeny v týmu na pracovních poradách, kde je posuzována oprávněnost stížnosti a hledány cesty k řešení.
- Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká, a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.
- Stížnosti jsou vyřizovány písemně nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na zřizovatele nebo nezávislý orgán.
- Na stížnosti vyzvednuté ze schránky stížností a přání, doručené na adresu poskytovatele nebo doručené elektronickou poštou, u kterých je znám stěžovatel, se odpovídá písemně na adresu stěžovatele, nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti, v tomto případě od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- Na anonymní stížnost je odpovídáno písemně. Písemné vyrozumění řešení stížnosti bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce zařízení. V tomto případě běží 30denní lhůta od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta.

ODVOLÁNÍ PROTI VYŘEŠENÍ STÍŽNOSTI:

V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti se může stěžovatel obrátit na zřizovatele nebo nezávislý orgán k prošetření své stížnosti.



KONTAKTY NA ZŘIZOVATELE:

Telefonické kontakty:

Vedoucí sociálního odboru: 596 092 217

Místostarosta: 596 092 141

Starosta: 596 092 120

Kontakt pro podání písemné stížnosti:

Podatelna:

MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín

E-mail: posta@mubo.cz

KONTAKTY NA NEZÁVISLÉ INSTITUCE:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

28. října 2771/117, 702 00 Ostrava, Tel.: 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz

Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Tel.: 542 542 888,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Adresa:

MPSV ČR, Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ PODNĚTŮ

Podnět může být podán

- Uživatelem služeb STD.
- Opatrovníkem, rodinou nebo blízkou osobou uživatele služeb STD, kteří znají prostředí a podmínky poskytované sociální služby.
- Zaměstnancem STD.
- Zástupcem uživatele, kterého uživatel pověří podáním podnětu.

Formy podání podnětu

- Ústně,
- písemně (poštou, do schránky stížností a přání, elektronickou poštou).

PRAVIDLA PRO POSTUP PŘI ŘEŠENÍ PODNĚTŮ:

- Podněty jsou řešeny v týmu na provozních poradách.
- Je diskutován přínos a reálnost podnětu.
- Výsledek řešení je uživatelům sdělen ústně na společném sezení s uživateli.