

Stížnost je neřešený problém, důležité poselství o nespokojenosti s poskytovanou službou, vyžadující odezvu. Je důležitým zdrojem informací o možnostech, jak službu zlepšit. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a oprávněných zájmů fyzické osoby.

Stížnost je podání v individuálním zájmu, v němž občan či skupina občanů napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele, má možnost stěžovat si (případně mít připomínky, podněty a žádat nápravu) na jednání pracovníků Sociální aktivizace ŽO Olomouc, na průběh či kvalitu poskytovaných služeb.

Možné formy podání:

Podnět: myšlenka nebo nápad; popud k vyvolání nějaké činnosti; pochvala

Připomínka: upozornění na něco co je nevyhovující a mělo by se změnit, uživatel, chce upozornit na případné nedostatky, ale ještě si nechce stěžovat

Stížnost: uživatel je s něčím nespokojen, něco mu vadí a chce, aby se to řešilo/změnilo.

Tyto formy umožňují uživateli, aby si sám vybral formu podání a tím i postup pro řešení. Možnosti výběru zvyšují důvěryhodnost postupu.

Druhy stížností

ÚSTNÍ – Ústně si lze stěžovat kterémukoliv pracovníkovi přímo nebo telefonicky na telefon ŽO Olomouc.

V případě ústní stížnosti je nutným předpokladem, aby byla naprosto konkrétní, jasná a srozumitelná. Pracovník, který stížnost obdržel, se ujistí o tom, že uživatel svůj požadavek chce podat jako stížnost a poté je povinen ji zapsat do formuláře *Stížnost*, zajistí podpis uživatele a předá formulář v co nejkratším termínu sociálnímu pracovníkovi, pokud je stížnost na něj, předá ji předsedovi ŽO Olomouc.

PÍSEMNÁ – Písemně si lze stěžovat vhozením stížnosti do schránky pro stížnosti, předáním písemné stížnosti kterémukoliv pracovníkovi služby, dopisem zaslaným poštou na adresu ŽO Olomouc nebo e-mailem na adresu ŽO Olomouc.



Stížnosti mohou být vloženy do schránky na stížnosti (i anonymní), která je umístěna ve vstupní hale ŽO Olomouc nebo předány sloužícímu pracovníkovi, který předá formulář v co nejkratším termínu sociálnímu pracovníkovi.

ANONYMNÍ – stížnost lze podat anonymně – stěžovatel nemusí udávat své jméno a skutečnosti, ze kterých by byla známá jeho totožnost.

Podává se pouze písemnou formou. Výsledek vyřízení stížnosti je vždy vyvěšen na nástěnce vedle schránky na stížnosti od doby řešení stížnosti po dobu jednoho měsíce.

Přijetí stížnosti ze Schránky

Schránku pro stížnosti kontroluje 1x týdně pracovník a provede zápis do Obsahu Schránky (umístěna ve Schránce, obsahuje- datum, obsah schránky, podpis). V případě nalezení stížnosti, námětu či připomínky zaneše záznam do Evidence stížností- datum, počet stížností, předmět stížnosti, námět, připomínka, vyřídil, komu předal k řešení. Zhotoví kopii, kterou založí do složky Stížnosti, originál předá k řešení sociálnímu pracovníkovi.

Postup a pravidla podávání stížností

O postupu a pravidlech podávání stížností je uživatel ústně informován při vstupním rozhovoru a při podepisování Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Dále je tento postup vyvěšen ve stručné a jednoduché formě na nástěnce, která je na dobře viditelném místě v zařízení a uživatel je o jejím umístění informován.

Všechny přijaté stížnosti – ústní, písemné i anonymní - vyřizuje sociální pracovník. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne podání stížnosti.

Sociální pracovník prošetří, zda je stížnost oprávněná a podnikne kroky k nápravě stavu. O výsledku vyřízení stížnosti písemně informuje stěžovatele, u anonymní stížnosti bude vyřízení vyvěšeno na nástěnce ve vstupní hale ŽO Olomouc.

Stížnosti podané na sociálního pracovníka lze podat, nebo jsou předány, předsedovi ŽO Olomouc.

Jednání s podavatelem stížnosti

Pracovníci jsou si vědomi možných obav stěžovatelů z důsledků podávání stížností. Je zde zaručena možnost anonymní stížnosti. **Je nepřijatelné, aby byl stěžovatel jakýmkoliv způsobem postihován za to, že si stěžoval.** Pracovník, který stížnost zapisuje na žádost

stěžovatele, zachovává mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnost dotýká. Porušení této mlčenlivosti je považováno za porušení vnitřních předpisů.

V případě potřeby je pracovník povinen pomoci uživateli při problémech v komunikaci a při formulaci stížnosti. Uživatel je informován o tom, že si může pro vyřizování stížností přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu.

Evidence stížností

Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) jsou vždy evidovány a vyřizovány písemnou formou. Písemné stížnosti (tzn. vyplněný formulář *Stížnost*, případně dopis/email obsahující stížnost) se přidělí číslo a včetně způsobu jejího vyřízení se založí do uzamykatelné skříňky v kanceláři sociálního pracovníka a zapíše do *Evidence stížností*.

Stížnost zaměstnance

Každý zaměstnanec může podat stížnost na jednání jiných pracovníků, na průběh či kvalitu poskytovaných služeb.

Postup při vyřizování stížnosti zaměstnance se řídí vnitřním předpisem.

Opravné prostředky

Pokud se nepodařilo, problém, který vznikl v souvislosti s poskytováním služeb, vyřešit žádným z výše uvedených způsobů, je povinností sociálního pracovníka předložit na žádost uživatele kontakt na nezávislého odborníka v dané problematice, na jehož osobě se obě strany shodnou.

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti nebo postupem, jak byla stížnost řešena lze podat odvolání k nadřízeným a to výhradně v tomto pořadí:

1. Předseda Židovské obce Olomouc, Ing. Petr Papoušek

KOMENSKÉHO 7, 779 00 OLOMOUC

TEL/FAX: +420 – 585223119

e-mail : kehila@kehila-olomouc.cz, web : www.kehila-olomouc.cz

2. Představenstvo Židovské obce Olomouc

KOMENSKÉHO 7, 779 00 OLOMOUC

TEL/FAX: +420 – 585223119

e-mail : kehila@kehila-olomouc.cz, web : www.kehila-olomouc.cz

Každé podané odvolání musí být vyřízeno **ve lhůtě 30 dnů** od jeho podání. S výsledkem je stěžovatel seznámen písemně.

Uživatel může podat podnět k nezávislým orgánům ochrany lidských práv. Příklady kontaktů pro podání stížnosti k nezávislým orgánům:

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, (+420) 542 542 888

Český helsinský výbor

Hlavní úřad ČHV, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel. (+420) 220 515 223, e-mail: pravni@helcom.cz

Související dokumenty:

Jak podat stížnost? – informace ve zkrácené a srozumitelné podobě sloužící jako jednoduchý návod pro podání stížnosti.