Pravidla pro podávání stížností

Stížnost může být podána:

- ústně - (je proveden záznam) v průběhu poskytování služby organizace terénnímu pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu služby
- písemně na adresu kanceláře,
- e-mailem na adresu radka@sipora.cz,
- telefonicky na číslo vedoucího.

Stížnost je vždy zaznamenána do evidence přijatých stížností a předána vedoucímu služby, který zajistí její vyřízení, a to ve lhůtě 30 kalendářních dnů. Stěžovatel bude v uvedené lhůtě o vyřízení stížnosti písemně či e-mailem informován. V případě, že tuto lhůtu není možné z jakýchkoliv důvodů splnit, bude stěžovatel o těchto důvodech písemně či e-mailem vyrozuměn. Forma komunikace písemně či e-mailem bude zvolena samotným stěžovatelem při podání stížnosti.

Stížnost může být podána také anonymně (např. prostřednictvím schránky důvěry). V případě anonymního podání stížnosti bude se stížností nakládáno stejným způsobem jako s neanonymní stížností. Informace o vyřízení stížnosti bude vyvěšena na nástěnce v prostorách budovy, ve které je uvedena kancelář poskytovatele sociální služby, a na webu organizace, a to po dobu 30 kalendářních dnů. Anonymní stěžovatel tak bude mít příležitost se seznámit s vyřízením stížnosti.

V případě, že je stížnost podána vůči vedoucímu služby, pak ji vyřizuje ředitel organizace.
Pro příjem stížností platí obecné pravidlo, že stížnost nemůže přijímat pracovník, vůči kterému je stížnost směřována. Ředitel vyřizuje také stížnosti, u kterých bylo uplatněno odvolání.

Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti provede na základě stížnosti analýzu záznamů poskytované služby danému klientovi a provede rozhovor se sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem klienta. Vypořádání stížnost zpracuje po těchto rozhovorech.
Veškeré dokumenty spojené se stížností budou založeny u evidence stížností pod pořadovým číslem.

Stížnost je považována za vyřízenou v případě, že byla vyřízena ve stanovené lhůtě, stěžovateli bylo vyrozumění odesláno a stěžovatel nevyužil lhůty pro odvolání.

Anonymní stížnost je považována za vyřízenou v případě, kdy byla po stanovenou lhůtu vyvěšena na příslušném místě.

Předmět stížnosti bude vždy reflektován také na poradě týmu sociální služby a bude vždy považován za podnět ke zkvalitnění sociální služby.

V případě, že stěžovatel nebude s vyřízením stížnosti spokojen, má právo se odvolat na postup řešení stížnosti k některé z těchto institucí:

- Jakub Barčík, Ředitel organizace SIPORA z.ú., Krátká 183, 788 14 Rapotín, e-mail: jakub@sipora.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 28 01 Praha 2
- Oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava, Na Šibeníku 1179/5, 779 00 Olomouc, Tel.: 950 196 588, Email: hana.soldanova@mpsv.cz

V Jeseníku dne:

.....	.....
Podpis poskytovatele	Podpis klienta/zákonného zástupce/opatrovník