

Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb

Vymezení pojmu stížnost

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání či sdělení, které je jako stížnost označeno, případně z obsahu sdělení toto vyplývá. Z obsahu podání pak vyplývá, že dotčená osoba žádá o prošetření či zjednání nápravy.

Způsob podání stížnosti

Na službu může podat stížnost jakákoliv osoba (uživatel, rodinný příslušník, jiná osoba blízká) a vyjádřit nespokojenost s poskytovanými službami. Stížnost může být podána ústně nebo písemně. Ústní a telefonické stížnosti mohou být podány kterémukoliv zaměstnanci Sociálních služeb SOVY, který má povinnost ji přijmout a předat svému vedoucímu.

Písemně lze stížnost podat:

- na adresu Sociální služby SOVY, Vyšehradská 260, Český Krumlov 381 01
- e-mailem na adresu: info@sovyck.cz
- vhozením do poštovní schránky organizace umístěné v budově sídla organizace

Informace o telefonních číslech, adresách a kontaktech na vedoucí pracovníky jednotlivých služeb jsou uvedeny na www.sovyck.cz.

Postup při rojednání stížnosti

Odpovědný pracovník

- přijme stížnost, vyslechne sdělení, které zaznamená.
- prověří všechny skutečnosti, které se stížností souvisejí.
- rozhodne, zda je stížnost oprávněná či nikoliv a zajistí opatření k vyřešení situace v případě oprávněné stížnosti.
- domluví se na osobním jednání, na kterém dotčenou osobu seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti.
- provede o stížnosti písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování a případných přijatých nápravných opatření bude předána osobě, která stížnost podala.

Stížnost musí být prošetřena do 30 kalendářních dnů od jejího podání.

Poskytovatel služeb respektuje právo klienta podat stížnost anonymně. Věcný obsah a výsledek prošetření je vyvěšen na veřejně přístupném místě v prostorách sídla poskytovatele a to po dobu 30 dnů.

Prověření postupu vyřizování stížnosti

Při nespokojenosti s postupem prošetření a vyřízení stížnosti je možné se obrátit na nadřízené orgány či instituce:

- zřizovatel: Město Český Krumlov, Kaplická 439, Český Krumlov 381 01, tel.: 380 766 111, e-mail: mail@ckrumlov.cz, www.ckrumlov.cz

- Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, České Budějovice 370 76, tel.: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz, www.kraj-jihocesky.cz

- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 128 00

Stěžovatel má právo si k vyřizování stížnosti přizvat jinou osobu případně si zvolit svého nezávislého zástupce.

Pokud se uživatel potřebuje svěřit se svým problémem, může kontaktovat telefonní linky, kde získá potřebnou informaci, radu či pomoc:

- Senior telefon (bezplatná tel. linka) - 800 157 157 (nepřetržitý provoz)

- Linka sociální pomoci - 272 941 850

- Linka seniorů (bezplatná tel. linka) - 800 200 007 (denně od 8:00 do 20:00 hodin)