

STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY

Proč sbíráme stížnosti, podněty a připomínky?

Váš názor je pro nás důležitý a pomáhá nám zlepšovat kvalitu služeb, které poskytujeme. Každá připomínka, podnět nebo stížnost je pro nás cenným nástrojem pro změnu, zlepšení a udržení kvality našich služeb.

Co je to stížnost, připomínka a podnět?

- **Stížnost** – je vyjádření vaší nespokojenosti s kvalitou služby nebo s tím, jak je služba poskytována.
- **Připomínka** – je váš návrh, nápad nebo upozornění na drobný nedostatek, který může pomoci zlepšit službu nebo zamyšlení nad tím, co by mohlo fungovat lépe.
- **Podnět** – je vaše upozornění na problém nebo situaci, která se vás nemusí přímo týkat, ale myslíte si, že by se měla řešit.

Vaše práva při podání stížnosti

- **Máte právo říct, že se vám něco nelíbí.** Jsme tu od toho, abychom vám naslouchali a situaci řešili.
- **Podání stížnosti je chráněno zákonem.** Nikdo nesmí být za podání stížnosti nijak znevýhodněn, omezen nebo vystaven postihu.
- **Stížnost je možné podat kdykoli, nejpozději však do jednoho roku od chvíle, kdy nastala situace, na kterou si stěžujete.** Pokud se na nás obrátíte později, vaši stížnost i přesto posoudíme.
- **Máte právo nahlížet do dokumentace ke své stížnosti** a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Kdo může podat stížnost?

Stížnost může podat každý, koho se poskytování sociální služby přímo nebo nepřímo týká. To znamená například:

- klient nebo bývalý klient,
- rodinný příslušník nebo osoba blízká,
- zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce,
- člen domácnosti klienta, oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku,
- zmocněnec klienta (na základě plné moci),
- zaměstnanec organizace,
- anonymně kdokoli.

Jak stížnost podat?

Můžete využít jednu z těchto možností:

- Ústně – osobně kterémukoli pracovníkovi (např. vaší poradkyni, vedoucí služby, řediteli Centra LIRA).
- Písemně – dopisem, e-mailem nebo prostřednictvím našeho kontaktního formuláře. S písemným podáním stížnosti, vám na vaši žádost může pomoci kterýkoli pracovník nebo vedoucí služby.
- Anonymně – pomocí schránky ve vstupních prostorách Centra LIRA.
- S pomocí – se sepsáním stížnosti vám může pomoci jiná osoba (rodina, opatrovník).
- Prostřednictvím zástupce – můžete si určit kohokoli, kdo bude stížnost vyřizovat za vás (tzv. zmocněnec). Zástupce bude jednat vašim jménem – tedy stížnost nejen podávat, ale také ji vyřizovat a přijímat odpovědi.

Pokud potřebujete pomoc se sepsáním stížnosti, obraťte se na pracovníka – rádi vám pomůžeme.

Kdy stížnost podat?

Stížnost můžete podat do jednoho roku od chvíle, kdy nastala situace, na kterou si stěžujete. Pokud se na nás obrátíte později, vaši stížnost i tak posoudíme – zvláště pokud upozorňuje na závažné problémy nebo možné porušení práv klientů.

Co by měla stížnost obsahovat?

- S čím jste nepokojeni nebo popis toho co se stalo, kdy a kde (stručný popis).
- Čeho se stížnost týká a co navrhuje jako řešení.
- Pokud si přejete odpověď – připojte své jméno a kontakt.

Anonymní stížnost bude vyřízena, ale nebude možné poskytnout osobní odpověď.

Komu stížnost předat?

- Můžete se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, nejlépe na toho, se kterým jednáte nejčastěji.
- Vedoucímu služby – zodpovídá za provoz konkrétní služby.
- Řediteli organizace – pokud stížnost směřuje na celkové fungování nebo nebyla dříve uspokojivě vyřešena.
- Anonymně – schránka stížností, podnětů a připomínek je umístěná u vstupu do prostor Centra LIRA.

Jak probíhá vyřízení stížnosti?

Lhůty:

- Stížnost je vyřízena do 30 dnů od doručení. Ale v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů – o tom budete informováni.

Způsob vyřízení:

- Stížnosti vyřizuje vedoucí služby nebo ředitel Centra LIRA.
- Pro prošetření stížnosti vám písemně sdělíme, jak byla stížnost vyřízena.
- Vše je evidováno, a vy jako stěžovatel máte právo nahlížet do dokumentace a pořizovat z ní kopie.
- Pokud uvedete kontakt, odpověď obdržíte nejpozději do 30 dnů.
- U anonymních stížností bude reakce uvedena tady na webu Centra LIRA.

Nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

Pokud nesouhlasíte s tím, jak byla vaše stížnost vyřízena, nebo pokud nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete podniknout další kroky:

- Můžete do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) o prověření vyřízení stížnosti. Žádost je možné podat, pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení stížnosti nebo pokud nebyla vyřízena v zákonné lhůtě.
- Můžete se obrátit na členy správní rady Centra LIRA (kontakty jsou uvedeny na webových stránkách organizace).
- Můžete se obrátit také na Veřejného ochránce práv (ombudsmana) www.ochrance.cz