

Postup pro podávání a vyřizování stížností v nizkoprahovém zařízení pro děti a mládež Centrum

Podávání stížností

Stížnost na poskytování sociální služby může podat kdokoliv. Každý zájemce/uživatel, jeho příbuzný, osoba blízká či jakákoliv jiná osoba má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby NZDM Centrum. Podmínky pro podání stížnosti jsou nastavené tak, aby uživateli nevznikla žádná újma, tzn., že podání stížnosti nesmí negativně ovlivnit vztah mezi stěžovatelem, organizací a jeho pracovníky. Stížnosti mohou být anonymní (bez uvedení kontaktu a identifikačních údajů) a neanonymní (s uvedením kontaktu a identifikačních údajů). Stížnost lze podat písemnou nebo ústní formou.

Formy podání stížností

1) Písemně

- poštou na adresu zařízení Bezručova 219/11, Děčín IV-Podmokly, 405 02 Děčín 2
- vhozením do příslušné Schránky přání a stížností na adrese sídla Cinka, z.s.
- prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu os.cinka@seznam.cz
- prostřednictvím kontaktního formuláře na stránkách organizace
- datovou schránkou: uieassj

2) Ústně

- tváří v tvář jakémukoliv z pracovníků NZDM Centrum s výjimkou toho pracovníka, vůči němuž stížnost směřuje. Ten musí stěžovatele upozornit, že není oprávněn stížnost zapsat a zároveň ho musí upozornit na možnost podat stížnost ústně jinému pracovníkovi nebo ji podat písemně.
- telefonicky

Evidence stížností

O všech přijatých stížnostech a způsobech jejich vyřízení je proveden písemný záznam v *Evidenci připomínek a stížností*

Zápis do evidence provádí odpovědná osoba nebo jí pověřená osoba v rozsahu:

- datum a způsob přijetí stížnosti (tj. den, kdy byla obdržena poštou, elektronickou poštou, datovou zprávou, osobně předána, vyňata ze *Schránky přání a stížností*),
- jméno a kontaktní údaje stěžovatele (v případě anonymního podání zde bude uvedeno anonym); popřípadě označit, že jde o zástupce stěžovatele,
- označení zařízení, případně osoby, proti které je stížnost podána,
- popis předmětu stížnosti (stručný popis obsahu a charakteru stížnosti),
- výsledek šetření (tj. zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná),
- opatření přijatá k zajištění nápravy,
- způsob a datum seznámení stěžovatele s výsledky,
- přílohy (např. písemná stížnost, výtisk stížnosti podané e-mailem, kopie zprávy o výsledku šetření pro stěžovatele, atd.)

- podpis odpovědné osoby, která zápis provedla.

Na vyžádání lze stěžovateli umožnit nahlížení do dokumentace jeho stížnosti a pořizování kopií či výpisu z této dokumentace.

Vyřízení stížností

Záznam o stížnosti může vypracovat každý pracovník NZDM, ale vyhodnotit jej musí vedoucí služby. S vyhodnocením stížnosti jsou seznámeni všichni pracovníci služby.

Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Ve výjimečných případech lze vyřízení stížnosti prodloužit na 60 dnů, o čemž bude stěžovatel informován. O stavu vyřízení stížnosti je stěžovatel informován písemně poštou nebo prostřednictvím e-mailu. V případě anonymní stížnosti se odpověď vyvěsí na veřejnou informační nástěnku v NZDM, kde bude umístěna po dobu nejméně 30 kalendářních dnů. Odpověď se vyvěsí koncem 30denní lhůty na zpracování odpovědi. O této skutečnosti musí být stěžovatel informován včas a vhodným způsobem. U písemné stížnosti odesláním oznámení stěžovateli, u anonymní stížnosti vyvěšením oznámení o prodloužení lhůty na nástěnku v prostorách zařízení.

V rámci vysvětlení poskytnutého stěžovateli nesmějí být zpřístupněny informace podléhající povinnosti mlčenlivosti zaměstnanců ani údaje, jejichž sdělením by mohlo dojít k zásahu do práv nebo právem chráněných zájmů fyzických či právnických osob.

Další možnosti podání stížnosti

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti se může osoba obrátit na:

Krajský úřad Ústeckého kraje

Odbor sociálních věcí

Velká Hradební 3118/48

400 02 Ústí nad Labem,

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

<https://www.ochrance.cz/>