

## **Návod k řešení stížností DSS Bojčenkova**

S řešením stížností je seznámen každý zaměstnanec organizace. Je k dispozici na každé sesterně, dále je vyvěšen nad schránkami pro stížnosti klientů i jejich příbuzných. Každý může vznést stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných sjednaných služeb a na osoby, které je realizují a dožadovat se v rámci reklamačního řízení přiměřené nápravy

**Písemnou stížnost** je třeba adresovat vedoucí zařízení, ta je povinna na ni do 30 dnů písemně reagovat.

**Stížnost musí obsahovat:** označení, kdo ji podává (není-li autorem uživatel, je třeba uvést, v jakém vztahu ke klientovi je osoba, která stížnost podává.)

datum, upřesnění události, která je napadána, označení konkrétních osob, které stěžovatel svým podáním označí.

### **Ústní stížnost**

Lze podat jakémukoliv zaměstnanci. Ten, pokud stěžovatel souhlasí, jeho verzi sepíše do formuláře pro podávání stížností, nebo toto sepíše stěžovatel sám.

Pokud je stížnost pouze ústní, je pracovník povinen předat stížnost vedoucí Domova, ta ji zapíše do seznamu došlých stížností, řeší ji stejně jako písemnou stížnost, ale nemusí na ni písemně odpovídat.

**Anonymní stížnost** lze také podat: k tomu slouží schránky umístěné na obou patrech zařízení.

Tyto stížnosti se též evidují a jsou řešeny stejným způsobem jako ostatní stížnosti, pouze se stěžovatel neinformuje o vyřízení stížnosti.

Schránky se otvírají 2x do měsíce (vedoucí zařízení nebo její zástupce). Obsah schránek se zaeviduje a následuje vyřizování stížnosti, pokud vedoucí zařízení rozhodne, že stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných k prošetření. Pokud stížnost odloží jako neopodstatněnou, vyznačí ji v deníku – odloženo.

I anonymní stížnost lze předat k rukám ředitelky ČČK Prahy 9.

### **Evidence a vyřizování stížností**

Vedoucí zařízení prošetří okolnosti stížnosti, posoudí její důvodnost a vypracuje návrh opatření nedostatků. Odpoví písemně stěžovateli do 30 dnů.

Pokud nespadá stížnost do její kompetence, předá ji ředitelce ČČK tak, aby mohla být splněna 30 denní lhůta na odpověď. Pokud je třeba k vyřízení stížnosti přizvat další odborné posudky, oznámí se stěžovateli tato skutečnost písemně do 2 týdnů od přijetí stížnosti.

Veškeré údaje a informace osobní povahy jsou považovány za důvěrné a nakládá se s nimi podle zákona o ochraně osobních údajů.

Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech, ani když jeho stížnost je bezdůvodná.

### **Náprava nedostatků**

Pokud se prokáže pochybení pracovníka a v důsledku toho vznikla škoda klientovi, zařízení je povinno se s ním dohodnout o kompenzaci škody. Tato dohoda musí mít písemnou formu.

Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření, může se obrátit na zřizovatele DSS

- tím je MÚ Prahy 14. adresa: Praha 9, Bří Venclíků 1073

sociální odbor – vedoucí: tel.281 005 301

Pokud by nebyl stěžovatel spokojen s výsledkem, může se obrátit na:

Ochránce lidských práv: Brno, Údolní 39                      Telefon – 542 542 111

Český helsinský výbor: Praha 5, Ostrovského 253/3 telefon 220 515 188