



PŘIPOMÍNKA, PODNĚT A STÍŽNOST NA KVALITU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Všichni klienti sociálních služeb JÚŠ nebo jejich blízcí mají právo podat připomínku, podnět či stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, mají právo na prošetření oprávněných připomínek, aniž by tím byli jakkoli ohroženi a znevýhodněni.



Pojem připomínka, podnět a stížnost

Připomínkou nebo **podnětem** se rozumí upozornění, návrh na zlepšení, snaha zefektivnění kvality služeb.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti, nesouhlasu se způsobem poskytování sociální služby, zejména pokud jsou porušována práva klienta.



Práva klienta při podání stížnosti

- Každý klient nebo jeho blízký má právo na podání stížnosti a na seznámení se s postupem podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.
- S postupem podávání a vyřizování stížnosti seznámí klienta při uzavírání „Smlouvy o poskytování sociální služby“ příslušný sociální pracovník.
- Klient si pro vyřizování stížnosti může zvolit zástupce, zmocněnce.
- Klient má právo požádat pracovníky sociální služby o pomoc při sepsání stížnosti.
- Stížnost může být podána ústně, písemně, popřípadě jinou formou komunikace (např. za použití piktogramů). Stížnost může být podána i anonymně.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má klient právo obrátit se na nadřízený orgán.



Informovanost o podání stížnosti

Pravidla a postup pro podávání stížností jsou v písemné podobě klientům i zaměstnancům sociálních služeb k dispozici na těchto místech:

- U sociálních pracovníků sociálních služeb JÚŠ
- U metodika kvality
- U vedoucích vychovatelů sociálních služeb
- Na nástěnkách s informacemi o sociálních službách v areálu JÚŠ (reha pavilon, Domovy TS, budova škol)
- Na webových stránkách: www.jus.cz



Způsob podání stížnosti

Písemně	<ul style="list-style-type: none">Jedličkův ústav a MŠ a ZŠ a SŠ, V Pevnosti 4, 128 41 Praha 2stiznosti.socialni@jus.cz pokud je stížnost zaslána na pracovní e-mail kteréhokoli zaměstnance sociální služby, je tato stížnost dále předána vedoucímu úseku, metodikovi nebo řediteli organizacedatová schránka: iahzkymoznačená schránka „Podněty a stížnosti – sociální služby JÚŠ“ – Reha pavilon, 1. patro, chodba za technickou vrátnicí, vpravo
Telefonicky	Metodik kvality: tel. 241 083 555
Osobně	Stěžovatel může přijít za kterýmkoli pracovníkem sociální služby, který mu pomůže stížnost sepsat a informuje stěžovatele, komu stížnost předat nebo sepsanou stížnost sám předá svému nadřízenému.



Evidence a postup při vyřizování stížnosti

- Každá stížnost je zaznamenána do formuláře „Zápis o stížnosti“ a zapsána do „Knihy stížností“ u metodika kvality.
- Písemné stížnosti vhozené do schránky „Podněty a stížnosti“ jsou vybírány 1x týdně metodikem kvality.
- Na vyřízení stížnosti má poskytovatel 30 dnů od doručení stížnosti (vyzvednutí ze schránky). Tuto lhůtu je možné ve složitých nebo jinak odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. Vždy je informován stěžovatel.
- Stížnost zpravidla vyřizuje vedoucí úseku, kterého se stížnost týká, případně jiný pověřený pracovník. O všech stížnostech je informován ředitel JÚŠ. Pokud je stížnost podaná na vedoucího pracovníka, vyřizuje ji vždy ředitel organizace.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřeny a vyřízeny a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.
- O výsledku prošetření stížnosti a případných nápravných opatřeních je stěžovatel vyrozuměn písemně.
- Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce sociálních služeb (Reha pavilon – TOP D 3. patro) po dobu 30 kalendářních dnů.



Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se stěžovatel obrátit na nadřízené orgány:

Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociálních věcí	Adresa: Charvátova 145, 110 00 Praha 1 e-podatelna: posta@praha.eu Datová schránka: 48ia97h
Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb (MPSV)	Adresa: Na Poříčním právu 1, 12801 Praha 2 e-podatelna: posta@mpsv.cz Datová schránka: sc9aavg

Podporu mohou poskytnout také:

Kancelář veřejného ochránce práv	Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno e-mail: podatelna@ochrance.cz tel.: 542 542 888
Občanské poradny	Seznam poraden: www.obcanskeporadny.cz

Mgr. Petr Hrubý
ředitel JÚŠ