

Podání stížnosti

K podání stížnosti je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služby či zaměstnanec organizace, ale jakýkoliv občan, který tak bude činit v zájmu uživatele

Možné formy podání stížnosti:

- stížnost lze podat ústně při jednání s odpovědným pracovníkem, který stížnost zapíše a předá ji statutárnímu zástupci organizace a to bezprostředně, nejpozději do dvou dnů od podání stížnosti. Ústně podané stížnosti jsou zaměstnanci zaznamenány věrnou formou, aby nebyl zkreslen obsah sdělení. Zápis obsahuje konkrétní výroky stěžovatele. Má-li stěžovatel potíže s vyjadřováním, zaměstnanec během jednání ověřuje, že skutečnost je zaznamenána tak, jak byla míněna. Souhlas s obsahem stížnosti potvrdí stěžovatel svým podpisem a zároveň obdrží kopii písemné podoby své stížnosti.
- Stížnost lze také podat telefonicky na čísle: 412 871 013, 607 180 351
- stížnost lze zaslat písemně poštou na adresu organizace (Havlíčková 276, 413 01 Roudnice n/L) či e-mailem perspektiva@rete.cz
- k podání stížností slouží mimo jiné schránka na podměty a stížnosti. Schránku vybírá vedoucí sociální pracovník popř. jím pověřený pracovník každý den po skončení provozní doby.
- stížnost lze podat anonymně.

Vyřízení stížnosti:

Stížnost je projednána na nejbližší poradě organizace.

Vyřizováním stížnosti je pověřen odpovědný pracovník (vedoucí sociální pracovník), stížnost je vyřízena do 15 dnů od jejího projednání. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. V případě, že stížnost nebyla podána anonymně, je o způsobu vyřízení stížnosti osoba, která stížnost podala vyrozuměna písemně.

S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností a její zápis bude po dobu 30 kalendářních dnů vyvěšen na nástěnce organizace. Po uplynutí této lhůty je založena do knihy stížností. Pokud se však jedná o stížnost mezi uživateli služby, nevyvěšuje se.

Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě (zaměstnanec, uživatel), postupuje se tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce neviny a oprávněné zájmy této osoby. Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká a je vždy dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.

HS Perspektiva eviduje stížnosti podané jak v písemné tak v ústní podobě – Kniha stížností. Tato kniha je uložena v kanceláři HS Perspektiva. Zápis o stížnosti musí obsahovat datum podání stížnosti, předmět stížnosti, kdo stížnost zapsal, kontakt pro případnou odpověď, opatření která organizace učinila, evidenční číslo stížnosti, stručný záznam o vyřízení stížnosti, datum a podpis vedoucího organizace. Kopie písemné odpovědi na stížnost je založena v osobní dokumentaci uživatele.

V případě opětovné nespokojenosti má uživatel či jiná oprávněná osoba možnost obrátit se k nezávislému orgánu jakým je např. Veřejný ochránce práv nebo Český helsinský výbor.

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno (telefon 542 542 111)

Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5 (telefon 220 515 188 po-pa od 10-14 hod.)

Pokud šetření stížnosti není v kompetenci organizace, postoupí stížnost k vyřízení kompetentním orgánům a oznámí tuto skutečnost stěžovateli s tím, že odpověď obdrží od této organizace a podání odloží bez dalšího šetření.

V případě opakovaných podání stížností se prošetří případné nově uvedené skutečnosti. Pokud stěžovatel neudává nové skutečnosti ve věci a již v minulosti mu byl sdělen výsledek o setření a stěžovatel byl na tento fakt upozorněn, stížnost se odkládá.