

Podání a řešení stížnosti

Co je stížnost: je to vyjádření žadatele/ klienta, že dochází k porušení jeho práv, nebo je s jednáním zaměstnanců poskytovatele nebo se způsobem poskytování služby nespokojen.

Kdo stížnost může podat a být účastníkem řízení:

- Žadatel o sociální službu;
- Klient sociální služby;
- Nezávislý zástupce žadatele/klienta, kterého žadatel /klient určil (rodinný příslušník, jeho známý, ale i právnická osoba např. občanská poradna).

Jak stížnost podat a komu:

- Ústně: pracovníkovi poskytujícímu sociální službu, sociální pracovníci, vedoucí služby;
- Telefonicky: sociální pracovnice, tel.: 723 908 613; vedoucí služby, tel: 728 985 457;
- Písemně poštou: Jistoty Domova, z. ú., Okružní 250, 293 01 Mladá Boleslav;
E-mailem: jistotydomova@seznam.cz;

Kdo provádí šetření stížnosti a vydává opatření:

- Statutární zástupce – ředitel/ka;
- Předseda správní rady (v případě vznesení stížnosti na statutárního zástupce).

Jak je stížnost řešena:

- Se zachováním důstojnosti stěžovatele i zainteresovaného pracovníka poskytovatele, proti kterému je stížnost vedena tak, aby stížností nebyly ovlivněny následné vzájemné vztahy mezi stěžovatelem a pracovníkem.
- Stěžovatel má právo na zajištění anonymity, pokud o ni požádá.
- Stěžovateli nevzniká nárok na jeho způsob řešení stížnosti, bez toho aniž by byla stížnost prošetřena.

Lhůty pro šetření a vyřízení stížnosti:

- Zahájení šetření stížnosti proběhne maximálně nejdéle následný pracovní den po jejím obdržení.
- O způsobu a průběhu šetření stížnosti je stěžovatel nebo stěžovatelem určený zástupce informován do 14 pracovních dnů od podání stížnosti a to ústně, emailem nebo písemně.
- O závěru šetření stížnosti, včetně učiněných nápravných opatření je stěžovatel nebo stěžovatelem určený zástupce vyrozuměn písemně.

Kam se lze odvolat při nesouhlasu s postupem nebo závěrem řešení stížnosti:

- Magistrát města Mladá Boleslav, Komenského nám. 61, 293 49 Mladá Boleslav
soc. odbor: tel.326 716 199, e-mail: podatelna@mb-net.cz, web stránky: www.mb-net.cz;
- KÚ Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5 - odbor sociálních věcí.
tel.257 280 111. e-mail: posta@kr-s.cz, web stránky: www.kr-stredocesky.cz;
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 - sekretariát sekretariát
tel.221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, web stránky: www.mpsv.cz/cs/11;
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno – sekretariát
tel.542 542 368, e-mail: podatelna@ochrance.cz, web stránky: www.ochrance.cz;