

Postup pro podání a řešení stížnosti

Co je stížnost: je vyjádření žadatele, klienta pokud dochází k porušení jeho práv, ale i pokud je s jednáním zaměstnanců poskytovatele nebo se způsobem poskytované sociální služby nespokojen.

Kdo stížnost může podat a být účastníkem řízení:

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

Jak lze stížnost podat:

- Ústně – vedoucí služby, sociální pracovníci, koordinátorce služby nebo pracovníkovi poskytujícímu službu
- Telefonicky – vedoucí služby, tel: 728 985 457, sociální pracovníci, tel.:723 908 613
- Poštou – na adresu: Jistoty Domova, z. ú., Iveta Koudelová, tř. Václava Klementa 35/5, 293 01 Mladá Boleslav
- Anonymně – do poštovní schránky umístěné před kanceláří na adrese tř. Václava Klementa 35/5, Mladá Boleslav
- E-mailem - jistotydomova@seznam.cz
- E-mailem - předseda správní rady rousarova@strednipolabi.cz (při vznesení stížnosti na statutárního zástupce poskytovatele)

Kdo provádí šetření stížnosti a vydává opatření:

- Statutární zástupce - Iveta Koudelová, ředitelka
- Předseda správní rady – Barbora Roušarová (v případě vznesení stížnosti na statutárního zástupce - ředitele)

Jak je stížnost řešena:

- Se zachováním důstojnosti stěžovatele, tak 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.

Jaké jsou lhůty šetření a vyřízení stížnosti:

- Pracovník odpovědný k šetření stížnosti má povinnost zahájit šetření stížnosti neprodleně po jejím obdržení maximálně nejdéle následný pracovní den.
- 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 opatřeních je stěžovatel nebo stěžovatelem určený zástupce vyrozuměn do 1 měsíce od přijetí stížnosti a to písemně doporučeným dopisem.

Kam se odvolat při nesouhlasu s postupem nebo řešením stížnosti:

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

Platnost od 15.10.2018

Vydal: Iveta Koudelová