

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb

Základní informace

- každá osoba (uživatel sociální služby, jeho rodinný příslušník, přítel....) je oprávněn vyjádřit svůj názor na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- za podání stížnosti není stěžovatel jakkoli sankcionován nebo znevýhodňován,
- každý stěžovatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
- řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

Stížnost může být podána i anonymně. Za stížnost je považováno jakékoliv vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu vedení organizace.

Jak je možné podat stížnost

- Jakémukoli pracovníkovi sociální služby ČSAP,
- poštou na adresu: Česká společnost AIDS pomoc, z. s., Malého 282/3 186 00 Praha 8. Lze k rukám konkrétního pracovníka, viz kontakty dostupné na: www.aids-pomoc.cz/kontakty/,
- e-mailem na adresu: info@aidspomoc.cz – nebo na konkrétního pracovníka (viz kontakty dostupné na www.aids-pomoc.cz/kontakty/),
- do schránky označené „Stížnosti“, která je umístěna v 1. patře – v chodbě azylového domu (je vybírána jednou za 14 dní pracovníky sociální služby).

Evidence a vyřízení stížnosti

- Stížnosti vyřizuje ředitel, nebo jím pověřený zástupce nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne zápisu do záznamu o stížnosti.
- Jestliže je stížnost vedena proti řediteli nebo předsedovi ČSAP, z. s., rozhoduje o stížnosti Předsednictvo ČSAP, z. s.
- Stížnost je vždy neprodleně zapsána pracovníkem, který ji obdržel, do příslušného záznamu o stížnosti, a po jejím vyřízení založena do evidence stížností.
- Stížnost je vždy vyřízena v písemné podobě a vyznění o jejím vyřízení se doručuje stěžovateli, a to na kontakt uvedený ve stížnosti; pokud stěžovatel ve stížnosti neuvede svůj kontakt, bude vyznění uloženo v sídle ČSAP, z. s.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutné je znovu přešetřovat, ale stěžovatel bude vždy písemně vyzněn. Anonymní stížnost je prošetřena a vyznění je uloženo v evidenci stížností.

Stěžovatel má právo do 15 kalendářních dnů ode dne doručení vyznění o stížnosti podat odvolání. Odvolání lze podat pouze v písemné podobě na adresu zřizovatele ČSAP, z. s., Malého 282/3, Praha 8 – Karlín, 186 00.

O odvolání proti stížnosti, kterou vyřídil ředitel, rozhoduje předsednictvo; o odvolání proti stížnosti na ředitele, kterou vyřídilo předsednictvo, rozhoduje kontrolní komise. Toto odvolání je povinen pověřený



orgán zřizovatele vyřídít do 30 kalendářních dnů ode dne přijetí odvolání a písemnou formou vyrozumět osobu, která odvolání podala.

Proti způsobu vyřízení odvolání není u ČSAP možný další opravný prostředek; stěžovatel nicméně může svá práva uplatnit u soudu, nebo se může obrátit na organizace nebo instituce sledující dodržování základních lidských práv.

Uživatel sociální služby níže svým podpisem stvrzuje, že byl pracovníkem ČSAP, z. s. seznámen s výše uvedenými pravidly a porozuměl jim.

V Praze dne

.....
uživatel sociální služby

.....
za poskytovatele
Jiří Pavlát - ředitel