

Způsob podávání a vyřizování stížností, nápadů a připomínek

V poradnách jsou na viditelných místech umístěny schránky na vhození stížností, nápadů a připomínek k poskytovaným službám. Veškeré podněty mohou být i anonymní. Schránka se pravidelně vybírá. Jejím obsahem se zabývá tým na společné poradě. Veškeré podněty může převzít kterýkoli pracovník poradny. Jestliže se jedná o podnět, který by mohl být považován za stížnost, postupuje se podle Pravidel pro řešení stížností.

Občanská poradna Třebíč pravidelně zjišťuje spokojenost uživatelů se službami pomocí dotazníků v prostorách poraden a dotazníku umístěném na webových stránkách Občanské poradny Třebíč: <https://www.optrebic.cz/> (Dotazník spokojenosti s poskytnutou službou).

Vyhodnocení je zveřejňováno a s výstupy dále pracuje poradenský tým.

Vzhledem k tomu, že neexistuje právní úprava pro podávání a vyřizování individuálních stížností na kvalitu poskytování sociálních služeb nezávislým orgánem, resp. orgánem odlišným od samotného poskytovatele, doporučujeme se v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele obrátit se na Kraj Vysočina, případně dále:

- v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb na Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava,
- v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
- případně na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, která však není ze zákona oprávněna zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče.

Podání stížnosti uživatele služby nemá vliv na další poskytování služeb. Uživatel služby si může zvolit pro vyřízení stížnosti svého zástupce.

Uživatelé služby a zájemci o službu (dále US) Občanské poradny Třebíč si mohou stěžovat na postup nebo práci poradce, příp. dalších pracovníků poradny ústně či písemně.

Ústní i písemné stížnosti US přijímá vedoucí poradny nebo jeho zástupce, který pokud to charakter stížnosti dovoluje, ji řeší na místě. Nebo písemné stížnosti mohou US vhazovat do schránky umístěné na chodbě.

Pokud to charakter stížnosti nedovoluje, je řešena ve lhůtě max. 30 dnů a s výsledkem je US seznámen písemnou formou.

Stížnosti písemné i ústní jsou evidovány v evidenci stížností a archivovány.

US si může zvolit pro vyřízení stížnosti svého zástupce.

Poradna přijímá anonymní stížnosti. Odpověď vedoucího poradny na anonymní stížnost je vyvěšena v čekárně poradny po dobu 7 dní.