

Příloha č. 3 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost = projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s odlehčovací službou nebo způsobem jejího poskytování

Na kvalitu poskytování odlehčovací služby si může stěžovat kdokoliv (klient služby, rodinný příslušník, kterýkoliv občan).

Stížnost je možné podat těmto zaměstnancům RUAH o.p.s.:

- vedoucí sociálních služeb
- pracovníkům v přímé péči
- zdravotním sestřám
- sociálním pracovnícím
- vedoucímu zdravotních služeb
- ředitelce RUAH o.p.s.

Formy podání stížnosti:

- **osobně** – na adrese RUAH o.p.s, Křížíkova 2158, 256 01 Benešov v době od 8:00 - 13:00 hod. –
v pracovní dny od pondělí do pátku (po předchozí domluvě na tel.: 733 741 707)
- **telefonicky** – v době od 8:00 - 16:00 hod. – v pracovní dny od pondělí do pátku (vedoucí sociálních služeb: Mgr. Kateřina Bláhová)
- **poštou** – na adresu RUAH o.p.s, Křížíkova 2158, 256 01 Benešov
- **elektronicky** – na e-mail: socialni@ruah.cz nebo k rukám paní ředitelky na vackova@ruah.cz.

Všechny stížnosti mohou být podány anonymně, nebo si může klient zvolit svého zástupce, který za něj stížnost vyřizuje.

Postup při řešení stížnosti:

Pracovník přijme od klienta stížnost, vyslechne ho a zaznamená stížnost do standardizovaného formuláře. Zaznamenanou stížnost předá pracovníkovi odpovědnému za vyřízení stížnosti. Na každou stížnost dostane klient písemnou odpověď a v případě zjištění pochybení budou zaujata nápravná opatření.

Klient je o průběhu a výsledcích prověřování stížnosti informován pracovníkem odpovědným za vyřízení stížnosti. První informace o přijetí a zahájení řešení stížnosti bude klientovi sdělena do dvou pracovních dní od podání stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dní od dne jejího podání.

Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Pokud klient není spokojen s postupem či vyřízením stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány.

Správní rada RUAH o.p.s. Tyršova 2061, 256 01 Benešov e-mail: spravnirada@ruah.cz	Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí Zborovská 11, 150 21 Praha 5 tel.: 257 280 111 e-mail: podatelna@kr-s.cz	Český helsinský výbor Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 tel. 257 221 142 e-mail: info@helcom.cz