

PRAVIDLA PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

TERÉNNÍ KRIZOVÁ SLUŽBA

Cukrovarská 16, Plzeň 301 00

non stop linka: 777 167 004

krize@dchp.charita.cz

www.dchp.cz

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu služeb nebo způsob jejich poskytnutí, aniž by tím byli ohroženi. Stížnosti jsou využívány jako podněty pro zlepšení kvality služby. Pracovníci Terénní krizové služby (TKS) jsou povinni ústní i písemné stížnosti evidovat včetně způsobu jejich vyřešení.

Stížnost lze podat

- ústně (telefonické nebo osobní oznámení)
- písemně (papírová forma, e-mail, sms zpráva)
- anonymně

Postup při vyřizování stížností

- V případě kdy pracovník TKS obdrží stížnost je povinen ji zaevidovat. Pokud je možné stížnost s uživatelem projednat okamžitě, pracovník takto učiní. Není-li klient spokojen s navrhaným řešením nebo vysvětlením, a nedojde-li k další dohodě, je stížnost postoupena vedoucímu TKS, a to prostřednictvím pracovníka TKS nebo písemným podáním uživatele.
 - Vedoucí TKS projedná stížnost s angažovanými pracovníky a se stížnost podávajícím klientem.
 - Do 14-ti dnů předloží vedoucí TKS uživateli písemně zpracovaný výsledek řešení stížnosti.
 - Výše uvedeným způsobem postupuje vedoucí TKS i při vyřizování stížností doručovaných poštou, e-mailem, nebo podáním do schránky stížností
- Není-li uživatel spokojen s navrhaným vysvětlením nebo řešením a nedojde-li k dohodě, stížnost je předána řediteli Diecézní charity Plzeň (DCHP), Ing. Jiřímu Lodrovi. Stejný postup je zvolen při vyřizování stížnosti, kterou uživatel podal na vedoucího TKS. Ředitel se seznámí s okolnostmi a s podklady, které se případu týkají, a písemně se uživateli vyjádří do 14 dnů.
- V případě, že není uživatel spokojen s postupem vyřizování stížnosti v rámci DCHP, může se odvolat na zřizovatele DCHP, Biskupství plzeňské, dále na odbor sociálních věcí a zdravotnictví Krajského úřadu Plzeňského kraje nebo Magistrát města Plzně. Spor může řešit rovněž občanskoprávní cestou.
- Stěžující uživatel dostává společně s odpovědí informaci o možnosti odvolat se postupně k vyšším orgánům, pokud není se stížností spokojen.

Pro **anonymní podání stížnosti** je v prostorách SSR umístěna schránka stížností, která je pracovníky pravidelně vybírána v časovém intervalu 1 týden a to vždy dvěma pracovníky. Pracovníci vedou evidenci vybírání schránky stížností, kde je zaznamenán výsledek kontroly schránky, včetně data výběru. Pracovníci stvrzují záznam svým podpisem. Další anonymní stížnosti (telefonické, emailové apod.) jsou evidovány stejným způsobem.

Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnce TKS v prostorách budovy Cukrovarská 16 (vedle schránky stížností) do 14-ti dnů.

Možnosti pro podání stížnosti

Terénní krizová služba

Cukrovarská 16, Plzeň 301 00

e-mail: krize@dchp.cz

(schránka stížností je umístěna u vstupu do budovy)

Ing. Jiří Lodr, ředitel DCH

Hlavanova 16, Plzeň 301 00

Tel: 377 223 861

Adresy pro odvolání

DCHP, Biskupství plzeňské

Náměstí Republiky 35, 301 14 Plzeň

Magistrát města Plzně

Martinská 2, 301 00 Plzeň

OSVZ Krajského úřadu

Škroupova 18, 301 00

Další možností pro odvolání je u nezávislého orgánu např. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, nebo Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

E – mailová adresa do podávání podnětů: podatelna@ochrance.cz

Uživatelé se mohou seznámit s pravidly podávání stížností, která jsou dostupná u pracovníků TKS a na webových stránkách www.dchp.cz.

TERÉNNÍ KRIZOVÁ SLUŽBA

Mgr. Lada Vičková, vedoucí sociální služby