



TyfloCentrum

Brno, o. p. s.

krajské středisko sociálních služeb pro zrakově postižené

Řád řešení stížností uživatelů služeb společnosti TyfloCentrum Brno, o. p. s.

Seznámení uživatele s možností projevit svou stížnost

Při sjednávání dohody o službách poskytovaných společností TyfloCentrum Brno, o.p.s. (dále jen poskytovatel) je uživatel ústně informován o řádu řešení stížností a v případě zájmu je mu předán v písemné podobě. Řád řešení stížností je uživatelům k dispozici v těchto formách: zvětšený černotisk, braillovský tisk, elektronická podoba, zvuková nahrávka.

Řád řešení stížností je pro uživatele k dispozici u pracovníka, který poskytuje služby a u ředitelky společnosti.

Způsob podání stížnosti

Uživatel může předat svou stížnost

- a) ústně,
- b) písemně pracovníkovi, který stížnost vyřizuje,
- c) poštou nebo e-mailem
- d) vložit do schránky v přízemí sídla společnosti.

Uživatel stížnost podává neodkladně poté, co došlo k události, která zapříčinila stížnost. Poskytovatel nenese odpovědnost za událost, která mohla být příčinou stížnosti, pokud dotčený uživatel včas a neodkladně neoznámil tuto událost.

Uživatel může požádat některého sociálního pracovníka poskytovatele o sepsání stížnosti. Tento pracovník je povinen stěžovateli se sepsáním stížnosti pomoci.

Postup při vyřízení stížnosti

Pokud stížnost směřuje proti některému z pracovníků poskytovatele, vyřizuje ji ředitel společnosti.

V případě anonymní stížnosti je stížnost řešena směrem k pracovníkům na poradě všech zaměstnanců nebo daného oddělení; poté je výsledek vyvěšen na viditelném místě v prostorách poskytovatele (nástěnky, klubovna pro uživatele) a je na něj upozorněno v měsíčním programu aktivit popřípadě v Chaloupce (záleží na období ve kterém se stížnost řeší).

Pokud stížnost není podle stěžovatele vyřízena uspokojivě nebo stížnost směřuje proti řediteli společnosti, může se stěžovatel obrátit na správní radu poskytovatele. Stížnost se pak podává k rukám předsedy správní rady společnosti.

Veškeré kontakty na ředitele společnosti a předsedy správní rady, kteří jsou právě ve funkci, najde stěžovatel na webových stránkách společnosti nebo na konci tohoto dokumentu.

Zastoupení

Stížnost může podat uživatel osobně, nebo prostřednictvím právnické nebo fyzické osoby. Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Může to být fyzická osoba (příbuzný, přítel, člen odbočky SONS ČR atd.), nebo právnická osoba (např. občanská poradna, Středisko integračních aktivit SONS ČR nebo Oblastní odbočka SONS ČR).

V takovém případě se musí nezávislý zástupce stěžovatele prokázat plnou mocí stěžovatele s úředně ověřeným podpisem.

Pokud k vyřešení stížnosti je zapotřebí vysvětlení či vyjádření stěžovatele jako uživatele služby, je v zájmu stěžovatele zastoupení zrušit a k vyřízení stížnosti se na vyzvání dostavit.

Vyřízení

Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou písemně evidovány u ředitele společnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti uživatele je 30 dnů od přijetí stížnosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta až 60 dnů nebo dále překročena, pokud k vyřízení stížnosti není dostatek podkladů. V případě překročení lhůty 30 dnů budou všichni účastníci informováni.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatel může obrátit na zřizovatele, tj. Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých ČR s žádostí o prošetření stížnosti nebo se obrátit na mediátora (nezávislého zprostředkovatele dohody).

Jestliže ani takto není spokojen, je nezadatelným právem domáhat se prošetření soudní cestou nebo u Veřejného ochránce práv.

Na závěr

Při vyhledávání kontaktů na tyto instituce jsou pracovníci poskytovatele povinni poskytnout stěžovateli pomoc.

Pro uživatele jsou ve všech střediscích k dispozici jednoduché pokyny, jak projevit stížnost, a to ve zvětšeném tisku i v Braillově písmu a na vyžádání lze poslat elektronicky nebo zvukovou nahrávku. Text je formulován tak, aby se uživatelé nebáli své připomínky či stížnosti projevit.

Kontakty, kam si může uživatel stěžovat:

- ředitelka společnosti – RNDr. Hana Bubeníčková, 541 240 421, vedeni@tyflocentrumbрно.cz
- správní rada – Pavel David, e-mail: spravnirada@tyflocentrumbрно.cz
- veřejný ochránce práv – JUDr. Pavel Varvařovský, Údolní 39, 602 00 Brno, informační linka (+420) 542 542 888
- <http://www.urmr.cz/seznam-mediatoru/>

RNDr. Hana Bubeníčková
ředitelka společnosti

V Brně, dne 13.9.2010

Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám něco nelíbí aneb sedmero rad, jak na to

- 1. Mluvte a pište o všem, co vás trápí, tíží, co vám působí problémy. Pomáháte nám tím zlepšovat naši práci.**
- 2. Požádejte o pomoc s vyřízením Vaší stížnosti kteréhokoliv zaměstnance.**
- 3. Zaměstnanec Vaši připomínku zapíše a předá odpovědnému vedoucímu.**
- 4. S řešením Vaší stížnosti nebo připomínky budete seznámeni nejpozději do třiceti pracovních dnů.**
- 5. Máte právo účastnit se vyřizování vaší stížnosti.**
- 6. Svou stížnost nemusíte podepisovat. Pak pro nás bude inspirací pro zlepšení naší práce.**
- 7. Své písemné stížnosti a připomínky můžete vkládat do schránky u vchodu nebo zaslat poštou.**

Plné znění Řádu řešení stížností je k dispozici u pracovníků společnosti TyfloCentrum Brno