Klient má právo vznést ústně nebo písemně stížnost, připomínku nebo návrh (dále jen stížnost), na chování ostatních klientů služby či týkající se činnosti střediska a jeho zaměstnanců (např. nespokojenost s jednáním zaměstnanců, s navrhovaným řešením jejich problémů, s poskytovanou službou). Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Ústní i písemnou stížnost lze uplatnit u zaměstnance služby, nadřízeného pracovníka či v případě, že není dle názoru klienta uspokojivě nebo včas vyřízena, přímo u ředitele.

Ve středisku je na viditelném místě umístěna schránka určená pro písemné stížnosti klientů, která zajišťuje důvěrnost a případnou anonymitu stěžovatele. Je tedy umístěna na dobře dostupném místě, ale zároveň tak, aby podání stížnosti mohlo být anonymní (nástěnka při vstupu do budovy).
Klient má možnost zvolit si pro podání stížnosti nezávislého zástupce, který při podání stížnosti postupuje stejným způsobem. Stěžovatelem může být zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.

Stížnost je prozkoumána a řešena bez zbytečných průtahů, nejpozději do 30-ti dnů od data podání. V odůvodněných případech lze lhůtu odpovědi prodloužit o dalších 30 dní, přičemž je stěžovatel o důvodech prodloužení lhůty informován. Na stížnost písemně odpovídá pracovník služby, vedoucí pracovník nebo ředitel. Odpověď je předána stěžovateli.

Na anonymní stížnost je odpovězeno písemně a písemná odpověď je zveřejněna na nástěnce služby.
Každá ústní i písemná stížnost je evidována v knize stížností, včetně jejího vyřešení.
Stěžovatel je oprávněn nahlížet do této dokumentace a pořizovat z ní kopie.

Pokud klient podá stížnost, nesmí být vůči němu z tohoto důvodu činěny žádné sankce.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je klient vyrozuměn o postupu jejího řešení.

Opakující se již zodpovězené stížnosti nejsou předmětem řešení.

Kontakt na ředitele: Ing. Luboš Protivínský, Černická 17, Plzeň, tel.: 377 443 977.

Kontakt na vedoucí pobočky: Ing. Tereza Holzmanová, Železniční 36, Plzeň, tel.: 377 456 912.

Kontakt na vedoucí služeb:
SAS - Bc. Věra Míková, Železniční 36, Plzeň, tel.: 377 456 912.
AD, NZDM - Mgr. Zuzana Raiskupová, Železniční 36, Plzeň,tel.: 377 456 912.

7.1 Možnosti a podmínky prověření vyřízení stížnosti ministerstvem v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo nedodržení stanovené lhůty

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti anebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dní ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty, požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti ministerstvu stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Ministerstvo může, při prověření vyřízení stížnosti, využít součinnosti daného poskytovatele, orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60-ti dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90-ti dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob.
Jestliže je stížnost zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti, může ministerstvo žádost o prověření stížnosti odložit. Tuto informaci ministerstvo sdělí stěžovateli písemně.
Pokud je žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2,
tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

7.2 Další možnosti v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Stěžovatel má, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Kontakty:
Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

Oblastní ředitel, pobočka Plzeň, Ing. Luboš Protivínský, Černická 17, Plzeň, tel.: 377 443 977.