



Zjednodušená pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu či způsob poskytování služby v organizaci Benjamín, p. o.

Na způsob a kvalitu námi poskytovaných služeb si v případě nespokojenosti můžete stěžovat. Jednotlivé služby/střediska sociální péče, které organizace Benjamín, p. o. poskytuje, mají zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu či způsob poskytování služby.

Podat stížnost může dítě/uživatel, rodič, zákonný zástupce, opatrovník, dobrovolník, pracovník služby, **nebo jiní lidé či organizace.**

Pracovníci podávají stížnost například v situaci, kdy zjistí nespokojenost dítěte/uživatele či omezení jeho vůle, podají jeho jménem stížnost; stížnost mohou podat jménem dítěte/uživatele také v případě, že si to dítě/uživatel přeje; procesem podávání a vyřizování stížnosti prochází společně s dítětem/uživatelem a využívají všeho toho, co děti/uživatelé samostatně dokážou (např. přijít k sociálnímu pracovníkovi, pomocí alternativní komunikace vyjádřit důvod stížnosti ad.).

Kdokoliv, kdo podá stížnost, nebude žádným způsobem postihován, znevýhodňován, na přání stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

CO POVAŽUJEME ZA STÍŽNOST?

- projev nespokojenosti (sdělený dítětem/uživatelem nebo kýmkoliv v jeho zastoupení) související s porušováním práv dítěte/uživatele vyžadující řešení, nápravu, úpravu podmínek služby, přijetí opatření apod.
- za stížnost považujeme také písemné podání označené jako stížnost, případně písemné podání, z něhož vyplývá nespokojenost stěžovatele a žádost o nápravu, případně ústní podání, které stěžovatel považuje za stížnost.

UVÍTÁME I VAŠE PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY

Připomínka

- upozornění na situaci, která může být při poskytování služby problematická, nežádoucí, nepříjemná apod.
- připomínky ke zlepšení poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně; o připomínkách je vždy informován vedoucí služby/střediska, který následně rozhodne o způsobu jejich vypořádání

Podnět

- návrh směrem ke zkvalitnění či změně poskytované služby
- podněty ke zlepšení poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně; o podnětech je vždy informován vedoucí služby/střediska, který následně rozhodne o způsobu jejich vypořádání

JAK JE MOŽNÉ PODAT STÍŽNOST?

Ústně, písemně, telefonicky, nebo jiným způsobem, který tomu, kdo podává stížnost, vyhovuje (e-mail, poštovní schránka, schránka sociálního pracovníka).



Stížnost je možné podat i **anonymně do k tomu určené schránky** v budovách jednotlivých služeb/středisek služby naší organizace; schránky jsou viditelně označené a vybírají se průběžně; zodpovědnou osobou je sociální pracovnice dané služby či střediska, případně pověřený pracovník.

Údaje pro podání stížnosti:

Benjamín, p. o.

Adresa: Modrá 1705, 735 41 Petřvald

Telefon: 596 541 149

e-mail: darja.kuncova@nas-benjamin.cz (ředitelka Mgr. Darja Kuncová)

Domov se zvláštním režimem Petřvald, p. o.

Adresa: Modrá 1705, 735 41 Petřvald

Telefon: 596 541 149

e-mail: marcela.sebestova@nas-benjamin.cz (sociální pracovnice Bc. Marcela Šebestová)

Domov pro osoby se zdravotním postižením, p. o. středisko Petřvald

Adresa: Modrá 1705, 735 41 Petřvald

Telefon: 596 541 149

e-mail: ivana.bollogova@nas-benjamin.cz, (sociální pracovník)

blanka.smidova@nas-benjamin.cz (sociální pracovník)

Domov pro osoby se zdravotním postižením středisko Karviná, p. o.

Adresa: Vydmuchov 1834/10a, 733 01 Karviná - Fryštát

Telefon: 558 841 007

e-mail: michaela.burdejova@nas-benjamin.cz (sociální pracovnice Bc. Michaela Burdejová)

Domov pro osoby se zdravotním postižením Havířov

adresa: Benjamín, p. o., Moskevská 1588, 736 01 Havířov

telefon: 596 411 544, 596 411 438

e-mail: tatana.chmielova@nas-benjamin.cz (sociální pracovnice Mgr. Taťána Chmielová)

iveta.hrabcova@nas-benjamin.cz (sociální pracovnice Mgr. Iveta Hrabcová)

V případě potřeby Vám po dohodě zajistíme tlumočníka.

CO SE DĚJE SE STÍŽNOSTÍ?

Vaši ústní, nebo telefonickou stížnost zapíše, pokud možno doslovně pracovník, kterému je stížnost sdělena; je-li to možné, a pokud budete chtít, nechá Vám pracovník tento záznam podepsat; zároveň s Vámi dojedná způsob předání vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Podobně postupujeme i u anonymní stížnosti.

Písemnou stížnost můžete poslat poštou, e-mailem – volným textem. Nevyžadujeme vyplnění formuláře, pokud byste ale měli zájem, je možné přímo na domácnostech si formulář vyžádat. Stížnost začínáme řešit co nejdříve (ihned) po jejím obdržení.



Pokud se týká například pracovníka, pak máme v organizaci nastaveny takové postupy, aby byla řešena co nejobjektivněji. To znamená, že ji neřeší tento pracovník, ale další lidé (podle jasně daného vnitřního předpisu).

Stížnosti jsou pro nás důležité, protože máme zájem na tom, aby byly služby kvalitní a pro děti/uživatelé příjemné.

Ke stížnosti se vyjadřuje vždy ten, koho se týká. Po celou dobu vyřizování stížnosti sociální pracovník vše zaznamenává. Vede písemné záznamy o řešení stížnosti, písemné vyrozumění vyřízené stížnosti Vám bude zasláno co nejrychleji, nejpozději do 30 dnů od jejího podání. Anonymní stížnost je společně s odpovědí vyvěšena na hlavních vstupních dveřích do služby/střediska. Pokud je známa adresa stěžovatele, pak písemnou odpověď a vyrozumění o řešení stížnosti zasíláme poštou; kopii vždy obdrží ředitelka organizace.

V některých zvláště závažných případech stížností je možné lhůtu pro její vyřízení prodloužit (nejvíce však o dalších 30 dnů), o této situaci budete vždy písemně informováni.

Pokud nebudete s řešením stížnosti spokojeni, můžete se obrátit s podnětem na prošetření například na tyto další instituce:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava (zřizovatel)
- Občanská poradna Havířov – Šumbark, Opletalova 4/607, Havířov – Šumbark, Občanská poradna Karviná, V Aleji 435, Karviná – Ráj
- Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Amnesty International, Seifertova 455/17, 130 00 Praha 3 - Žižkov

Nebudete – li souhlasit s vyřízením stížnosti nebo nebude-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti

Zpracovala: T. Chmielová, J. Krömerová, M. Burdejová, E. Ďulíková
Havířov 29. 5. 2018

Schválila: D. Kuncová, ředitelka organizace 29. 5. 2018
Platné od 1. 6. 2018

Provedené revize: 1. 8. 2023, 28. 2. 2025
Poslední revize: 22. 12. 2025
Zpracovala: T. Chmielová
Schválila: D. Kuncová, 22. 12. 2025
Platné od: 22. 12. 2025