

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Úvodní ustanovení

Toto VSP stanovuje pravidla pro přijímání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby a upravuje postup pro jejich řešení.

Každý klient a jiná osoba má právo reagovat na kvalitu poskytovaných služeb formou podání pochvaly, podnětu, připomínky či stížnosti.

Stížností je vyjádřená nespokojenost klienta služby nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, která vyžaduje odezvu ze strany poskytovatele. Ostatní vyjádření jsou chápány jako **návrhy, připomínky a podněty** a jsou použity pro zkvalitnění poskytované služby.

Stížnosti, návrhy, připomínky a podněty jsou důležitým zdrojem informací o poskytované službě a přínosem pro její zlepšení. Stížnosti na poskytování jsou pravidelně vyhodnocovány a jsou využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby Charity Ostrava.

Podání

Kdo může učinit podání:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (klient),
- 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,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec sociální služby.

Stížnost lze podat **do 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jakou formou lze učinit podání:

- Ústně
- Písemně
- Elektronicky (emilem)
- Prostřednictvím schránky na pochvaly, podněty, připomínky a stížnosti v prostorách služby
- jmenovitě i anonymně

Schránka na pochvaly, podněty, připomínky a stížnosti:

- Je umístěna ve vstupní chodbě Denního centra.
- Je označena nápisem „Schránka pochval a stížností“
- Schránka je zamčena, klíč od schránky je uložen v kanceláři vedoucího služby
- Schránka je vybírána 1x za 2 týdny vedoucím služby v doprovodu dalšího pracovníka Denního centra jako svědka (dále jen pracovníci), kteří datum výběru zapíší do tabulky pro evidenci výběru schránky – příloha č. 2 a stvrdí svými podpisy.
- Podání nalezená ve schránce pracovníci zapíší do tabulky evidence pochval, podnětů, připomínek a stížností – příloha č. 3, lísteček s podáním označí příslušným číslem, datem výběru schránky a svým podpisem.

Ke komu lze učinit podání:

- **Mgr. Alena Milo**
vedoucí střediska, sociální pracovník
Charitní dům sv. Alžběty – denní centrum
Zelená 2514/73, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory a Hulváky
tel. 793 918 946
e-mail: alena.milo@ostrava.charita.cz

Stěžovatel má kromě uvedeného možnost v rámci Charity Ostrava podat stížnost těmto osobám:

- **Bc. Dagmar Máchová**
zastávající práva uživatelů služeb Charity Ostrava (v oblasti služeb sociální péče)
Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice
tel. 732 619 544
e-mail: dagmar.machova@ostrava.charita.cz
- **Bc. Martin Pražák, DiS.**
ředitel Charity Ostrava
Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice
e-mail: martin.prazak@ostrava.charita.cz

ID datové schránky: yvgx485

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Vyřízení stížnosti:

Poskytovatel sociální služby je povinen:

- vyřídit stížnost **do 30 dnů** ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech **prodloužit** o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Vedoucí služby případně ředitel Charity Ostrava nebo další pověřená osoba bez zbytečných průtahů stížnost prošetří a vypracuje písemný zápis o výsledku šetření a postupu řešení problémové situace. Zápis je vypracován v jednom originále, který je uložen v dokumentech služby nebo na Útvary ředitele.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obsahuje zejména:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala,
- výsledek vyřízení stížnosti,
- jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě, že stížnost byla oprávněná,
- informování stěžovatele o možnosti prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Evidence stížností obsahuje:

- datum přijetí stížnosti,
- identifikaci stěžovatele (pokud není anonymní),
- předmět stížnosti,
- údaj o osobě zodpovědné za její vyřízení,
- výsledek vyřízení stížnosti,
- opatření k nápravě,
- termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu.

V případě, že je **stížnost anonymní**, je odpověď vyvěšena na nástěnce služby po dobu 14 dnů. Případně je projednána na společné schůzce s klienty služby.

Za vyřízené je považováno podání, kde bylo odpovězeno na všechny jeho části, a byly podány informace o přijatých opatřeních.

Postup v případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení této stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření stížnosti.

Charita Ostrava je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů v případě, kdy je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob. Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a Charitu Ostrava o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

V případě, že je žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo Charitě Ostrava povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Charita Ostrava je povinna nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby

Stěžovatel má dále možnost podat stížnost na poskytování sociální služby:

- na zřizovatele Charity Ostrava: **Biskupství ostravsko-opavské** - Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava, tel. 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz, ID datové schránky: v6higer

- případně na **Veřejného ochránce práv** – Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: jz5adky

Závěrečná ustanovení

Charitní dům sv. Alžběty – denní centrum informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, o způsobu vyřízení stížnosti, o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, o možnosti a podmínkách vyřízení stížnosti ministerstvem o možnosti podat stížnost zřizovateli Charity Ostrava nebo Veřejnému ochránci práv včetně kontaktů. Tyto informace jsou součástí informačních materiálů poskytovaných klientům sociálních služeb a dále jsou klienti s postupy seznamováni osobně.