

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Předmět úpravy

Toto vnitřní střediskové pravidlo upravuje **možnost podávání a vyřizování stížností** v rámci poskytování sociální služby Azylový dům sv. Františka. Cílem dokumentu je zajistit, aby osoby využívající sociální službu měly **dostupný, srozumitelný a bezpečný způsob**, jak vyjádřit svou nespokojenost, upozornit na problémy nebo navrhnout změny bez obav z újmy.

Azylový dům sv. Františka využívá stížnosti jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby azylového domu spadajícího pod Charitu Ostrava.

2. Pravidla pro podávání stížností

Stížnost je pro účely tohoto vnitřního střediskového pravidla Charitního domu sv. Františka – azylový dům sdělení, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby azylový dům, kde příslušný stěžovatel žádá o prošetření v dané věci a domáhá se nápravy.

Stěžovatel je klient nebo osoba oprávněná podat stížnost podle § 99 ZSS. Projevuje tím nespokojenost s poskytováním sociální služby azylový dům a prostřednictvím svého podání chce dosáhnout nápravy.

Stížnost může podle § 99 ZSS podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 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, (na základě plné moci)
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Způsoby podávání stížnosti

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Na stížnosti po této lhůtě nebude brán zřetel. 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.

Formy podání stížností

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- písemně (osobně, poštou, e-mailem),
 - ústně (osobně, telefonicky),
 - anonymně (vhozením do schránky).
- Schránky musí být přístupné a důstojně umístěné.

Anonymní podání:

Uživatel azylového domu může vhodit své písemné anonymní podání do schránky podnětů, připomínek a stížností nacházející se v prvním mezipatře azylového domu sv. Františka.

Schránka je kontrolována a pravidelně vybírána minimálně 2x v měsíci vedoucím AD s jedním svědkem, který je zaměstnancem azylového domu, převážně sociálním pracovníkem. Vedoucí Charitního domu sv. Františka – azylový dům nebo jeho zástupce provede o tom zápis do přílohy č. 3. A dále postupuje podle bodu 3 Pravidla pro přijetí písemné stížnosti.

Ústní stížnost (osobně nebo telefonicky)

Ústní stížnost se může podat kterémukoli pracovníkovi Charitního domu sv. Františka – azylový dům (pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, provozní), nebo vedoucímu Charitního domu sv. Františka – azylový dům.

Zaměstnanec, který ústní podání přijímá, vyhodnotí, zda se jedná o stížnost (stěžovatel upozorňuje na porušení práv svých nebo jiného klienta služby, případně výslovně uvede, že si chce stěžovat). Pokud se o stížnost jedná, zapíše zaměstnanec ústní podání do formuláře (příloha č. 1) a zapíše přijetí ústní stížnosti do Provozního deníku dané směny. Po vyplnění formuláře ho dá podepsat stěžovateli, poté zaměstnanec podepíše jeho přijetí. Zkopíruje jej, jednu kopii předává stěžovateli a druhou předá neprodleně vedoucímu Charitního domu sv. Františka – azylový dům nebo pověřené osobě v době jeho nepřítomnosti, která bude stížnost vyřizovat. Vedoucí střediska následně postupuje podle bodu č. 3 Pravidla pro přijetí písemné stížnosti.

V případě, že klient nechce podávat oficiální stížnost, jen chce podat podnět nebo připomínku, zapíše celé ústní podání zaměstnanec do provozního deníku dané směny a také do jednání v programu NPV k danému uživateli. Název jednání je „Podání podnětu nebo připomínky“. Tyto podněty nebo připomínky nejsou součástí stížnosti a nepostupuje se dle tohoto pravidla.

Neanonymní písemné podání**Písemnou stížnost může klient podat:**

- **E-mailem** na adresu vedoucímu střediska frantisek@charita.ostrava.cz. V případě doručení stížnosti na emailovou adresu sociálního pracovníka je stížnost přeposlána vedoucímu Charitního domu sv. Františka - azylový dům ihned bez prodlení.
- **Poštou** na adresu vedoucího Charitního domu sv. Františka: Jiří Linart, Siroťčí 683/41, Ostrava Vítkovice 703 00.
- **Osobně** vedoucímu střediska nebo přítomnému sociálnímu pracovníkovi či pracovníkovi v sociálních službách.
- **Do schránky podnětů, připomínek a stížností** nacházející se v prvním mezipatře azylového domu Charitního domu sv. Františka.

Písemně zaslaný dopis doručený službu české pošty přebírá pracovník v sociálních službách – provozní a předává ho vedoucímu přímé péče. Ten předává dopis vedoucímu střediska, který stížnost

zaeviduje a postupuje podle bodu 3 Pravidla pro přijetí písemné stížnosti. Pokud je dopis nepodepsaný, postupuje se dále dle bodu 5 – anonymní stížnost.

3. Pravidla pro přijetí písemné stížnosti

Přijatou stížnost písemnou formou (e-mailem, dopisem, ústní formou kopií na daném formuláři, nebo prostřednictvím schránky stížností) přijímá vedoucí střediska Charitního domu sv. Františka – azylový dům nebo pověřená osoba v době jeho nepřítomnosti, která bude stížnost vyřizovat, zapíše ji do evidence s názvem *Evidence stížností* (příloha č. 2) a přiloží dokument obsahující tuto písemnou stížnost s podpisem stěžovatele.

4. Způsob evidence stížnosti

Vedoucí střediska sv. Františka – azylový dům vede písemnou složku Evidence stížností (příloha č. 2) a má ji uschovanou v jeho kanceláři v uzamykatelné skříni.

Do této složky se zakládají všechny přílohy (vyplněný formulář stěžovatelem na podávání stížnosti č. 1) vztahující se k předchozímu a aktuální kalendářnímu roku, formulář Kontrola schránek (příloha č. 3), a také písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti (příloha č. 4).

Vedoucí střediska je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace o předmětné stížnosti a umožnit mu kopie nebo opisy.

Po skončení následujícího kalendářního roku po roce, kdy byla stížnost vyřízená jsou příslušné dokumenty uloženy v příručním archivu azylového domu sv. Františka a nadále se řídí interní směrnici – Archivačním a skartačním řádem Charity Ostrava (Ř-01-16).

Evidence stížností obsahuje:

- pořadové číslo stížnosti,
- datum přijetí stížnosti,
- forma podání stížnosti (**dopis, email, ústní, schránka**),
- identifikace stěžovatele, pokud není anonymní,
- předmět stížnosti,
- údaj o osobě zodpovědné za její vyřízení,
- výsledek vyřízení stížnosti,
- opatření k nápravě stížnosti,
- termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

5. Vyřízení stížností

Ústní stížnost

Ústní stížnost vyřizuje vedoucí střediska sv. Františka – azylový dům nebo pověřená osoba v době jeho nepřítomnosti, která bude stížnost vyřizovat. Bez zbytečných průtahů se stížnost prošetří.

Prošetření ústní stížnosti probíhá formou rozhovoru se stěžovatelem nebo zaměstnancem, proti kterému je stížnost podávána, nebo svědky přítomnými v daný okamžik.

Poté vypracuje vedoucí střediska sv. Františka – azylový dům nebo pověřená osoba v době jeho nepřítomnosti, která bude stížnost vyřizovat, písemný zápis o výsledku a řešení dané stížnosti (příloha č. 4). Tento zápis je vyhotoven ve dvou originálech, z nichž jeden obdrží stěžovatel, druhý se založí v dokumentech střediska. Písemný zápis (příloha č. 4) je uchována a je součástí složky Evidence stížností (příloha č. 2).

Písemná stížnost

V případě písemného podání stížnosti (příloha č. 1) se provádí vlastní zkoumání situace, za jakých okolností je stěžovatel nespokojený s poskytováním sociální služby azylový dům, zjišťování okolností studií příslušné dokumentace (provozní deník, NPV). V rámci ověřování může vedoucí daného střediska vyzvat stěžovatele o předložení důkazů o svém tvrzení.

Poté vypracuje vedoucí střediska sv. Františka – azylový dům nebo pověřená osoba v době jeho nepřítomnosti, která bude stížnost vyřizovat, písemný zápis o výsledku a řešení dané stížnosti (příloha č. 4). Tento zápis je vyhotoven ve dvou originálech, z nichž jeden obdrží stěžovatel, druhý se založí v dokumentech střediska (příloha č. 2). Písemný zápis (příloha č. 4) je uchována a je součástí složky Evidence stížností za rok (příloha č. 2).

Anonymní stížnost

V případě anonymního podání stížnosti se provádí vlastní zkoumání situace, za jakých okolností je anonymní stížnost s poskytováním sociální služby azylový dům oprávněná na základě zjišťování okolností studií příslušné dokumentace, zápisů z NPV a provozního deníku v daný den podání stížnosti.

Poté vypracuje vedoucí střediska sv. Františka – azylový dům nebo pověřená osoba v době jeho nepřítomnosti, která bude stížnost vyřizovat, písemný zápis o výsledku a řešení dané stížnosti (příloha č. 4). Tento zápis je vyhotoven v originálech a s uvedeným výsledkem vyřízení stížností se umístí na nástěnku v každém patře azylového domu a také v provozní kanceláři pracovníků v sociálních službách po dobu 14 dní od vyřízení stížnosti a jejího vyvěšení. Písemný zápis o vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti (příloha č. 4) je uchován a je součástí složky Evidence stížností (příloha č. 2).

Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování sociální služby azylový dům. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu. Ten, kdo stížnost vyřizuje, posuzuje zároveň, zda nedošlo k porušení práv a oprávněných zájmů

uživatele azylového domu, zda nedošlo k porušení etického kodexu Charity Ostrava nebo k porušení vnitřních střediskových pravidel Charitního domu sv. Františka – azylový dům. Na základě tohoto rozhodnutí posoudí, zda byla stížnost oprávněná či nikoliv.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obsahuje zejména (příloha č. 4):

- 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.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- a) 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,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

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

Mgr. Kateřina Matulíková

Metodik a manažer kvality sociálních služeb (v oblasti služeb sociální prevence)

Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice

Tel.: 731 625 764

e-mail: katerina.matulikova@ostrava.chcharita.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

Stěžovatel má dále možnost podat stížnost na poskytování sociální služby těmto institucím:

Biskupství ostravsko-opavské

Zřizovatele Charity Ostrava

Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava

tel. 596 116 522

e-mail: kurie@doo.cz

ID datové schránky: v6higer

Veřejný ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

6. 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**.

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.

7. Seznámení zaměstnanců a uživatelů s pravidly pro podávání a vyřizování stížností

Každý zaměstnanec je povinně seznamován při nástupu do zaměstnání ve středisku azylového domu sv. Františka s pravidly pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby, což stvrzuje svým podpisem a zároveň je pravidelně seznamován s aktualizacemi. Při aktualizacích také to stvrzuje svým podpisem.

Vedoucí střediska sv. Františka – azylový dům informuje zaměstnance střediska ústně na měsíční pracovní poradě všech zaměstnanců o počtu podaných stížností, pokud v tomto měsíci byla stížnost podána, o způsobu jejich vyřízení písemným zápisem z porady. Výstupy jsou používány ke zvyšování kvality sociálních služeb. Uživatelé jsou s možností podat si stížnost, jakou formou ji můžou podat informováni v rámci uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby azylový dům sv. Františka sociálním pracovníkem.

V průběhu poskytování sociální služby azylového domu sv. Františka jsou také informováni sociálním pracovníkem v rámci individuálního plánování a zároveň i při skupinovém setkávání s klienty

azylového domu (jednou za čtvrt roku) jsou seznamováni vedoucím charitního domu sv. Františka – azylový dům, v době jeho nepřítomnosti pověřeným pracovníkem.

O možnosti podat stížnost na poskytování sociální služby jsou také klienti informováni na nástěnkách azylového domu v každém podlaží, také u schránky podnětů, připomínek a stížností v prvním mezipatře azylového domu sv. Františka.

Tyto pravidla jsou podle § 88 ZSS také na webových stránkách azylového domu sv. Františka <https://ostrava.charita.cz/komu-pomahame/lide-bez-domova/azylovy-dum-frantisek/>.

8. Závěrečná ustanovení

Charita Ostrava informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, o způsobu vyřízení stížnosti, o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, o podmínkách vyřízení stížnosti ministerstvem, o možnosti podat stížnost zřizovateli Charity Ostrava nebo Veřejnému ochránci práv včetně příslušných kontaktů, tyto informace jsou součástí informačních materiálů poskytnutých klientům sociálních služeb a dále jsou klienti s postupy seznamováni osobně.

Tato pravidla jsou závazná pro všechny zaměstnance Azylového domu sv. Františka. V případě porušení mohou být vyvozeny důsledky dle vnitřních předpisů Charity Ostrava.

Dokument byl připraven v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 505/2006 Sb. a směrnicí S-04-25 Charity Ostrava.