

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Úvodní ustanovení

Z důvodu zvyšování kvality sociální služby Charitního domu sv. Zdislavy (dále jen „CHD“) jsou všechny reakce na kvalitu služby - podnět, připomínka, ocenění či stížnost přijímány jako cenný zdroj informací o poskytované službě - jak je služba uživatelkou vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání a kde jsou slabá místa poskytované služby.

Podněty, připomínky, ocenění či stížnosti jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvyšování kvality služby a žádné z těchto reakcí na kvalitu poskytované služby nesmí být bráněno.

V Charitním domě sv. Zdislavy má každá uživatelka právo reagovat na kvalitu poskytované služby - podáním připomínky, podnětu, ocenění nebo stížnosti, aniž by tím byla ohrožena.

Uživatelky jsou seznámeny s možností podat stížnost před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby (viz. Jednání se zájemcem o sociální službu, Smlouva o poskytnutí sociální služby, Domácí řád).

2. Podání stížnosti

Stížnost může podle zákona o sociálních službách podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce (zpravidla charakteru sociální služby neřešíme), 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 poskytovatele sociálních služeb.

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

Stížnost na poskytování sociální služby je možno podat:

- ústně,
- písemně,
- telefonicky,
- e-mailem
- anonymně.

Připomínky či podněty jsou přijímány a řešeny průběžně kompetentními pracovníky služby.

Dle charakteru jsou podněty či připomínky zaznamenávány do elektronického **programu – provozní deník CHD sv. Zdislavy** nebo **sešitu oprav**. Podněty a připomínky mají uživatelky možnost vznášet a řešit také na **společných setkáních s vedoucím střediska a sociálními pracovníky CHD sv. Zdislavy**, které probíhají 1x za 14 dnů. Výstupem ze společných setkání je zápis, se kterým se mají možnost seznámit všechny uživatelky. Zápis je vyvěšen na nástěnce ve společných prostorech na chodbě.

Stížnost se podává **vedoucímu CHD sv. Zdislavy**:

Bc. Petr Matěj

Vedoucí charitního domu sv. Zdislavy

Jedličkova 1357/8, 700 30, Ostrava - Zábřeh

tel.: 737 553 160

e-mail: zdislava@ostrava.charita.cz

Stížnost podaná ústně

Ústní stížnost lze podat osobně vedoucímu CHD sv. Zdislavy.

Stížnost podaná písemně

Písemnou stížnost lze podat na formuláři nebo písemně bez použití formuláře. Je možno ji předat osobně vedoucímu charitního domu sv. Zdislavy nebo ji vhodit do schránky, která je označena nápisem podněty, připomínky, ocenění a stížnosti a je umístěna ve 2.NP vedle kanceláře sociálního pracovníka.

Písemnou stížnost lze také poslat prostřednictvím pošty na adresu:

- Charitní dům sv. Zdislavy, Jedličkova 1357/8, 700 30 Ostrava – Zábřeh,
- e-mailem na adresu zdislava@ostrava.charita.cz (vedoucí CHD sv. Zdislavy).

Schránka na stížnosti je kontrolována 1x za týden v pátek, kdy pracovníci v sociálních službách, provedou o tomto zápis do knihy Evidence stížností. V případě, že se ve schránce bude nacházet písemná stížnost, bude ze strany pracovníka ve službě podstoupena vedoucímu CHD sv. Zdislavy.

Stížnost podaná telefonicky

Při podání stížnosti telefonicky, bude stěžovatel odkázán pracovníkem ve službě, kontaktovat přímo vedoucího CHD sv. Zdislavy. Popřípadě může na sebe stěžovatel zanechat telefonní kontakt, kde se mu vedoucí CHD sv. Zdislavy ozve zpět.

Stížnost podaná anonymně (písemná)

Stížnost podaná v písemné formě anonymně – postup viz Stížnost podaná písemně

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.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.

3. Vyřízení stížnosti

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 a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce CHD sv. Zdislavy, která je umístěna v 1 NP, vedle vstupních dveří do kanceláří pracovníku CHD. a to po dobu 14 dnů.

Podaná stížnost se eviduje v CHD sv. Zdislavy.

Vedoucí CHD sv. Zdislavy, 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 kanceláři vedoucího střediska (složka evidence o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení) nebo na Útvaru ředitele.

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.

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.

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

4. 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.

5. Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby

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

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

Veřejný ochránce práv – Údolní 658/39, 602 00 Brno

tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

6. Závěrečná ustanovení

Pracovníci CHD sv. Zdislavy, informují všechny zájemce a uživatele sociální služby, srozumitelnou formou 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 příslušných kontaktů. Tyto informace jsou součástí informačních materiálů pro zájemce nebo uživatele sociálních služeb a dále jsou s postupy seznamování osobně.

Toto VSP se řídí směrnicí - pravidla pro přijímání a vyřizování stížnosti na poskytování sociálních služeb.