

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

OSTRAVA duben 2025

Charitní středisko Michala Magone – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

1. Úvodní ustanovení

Tento vnitřní předpis upravuje postupy pro přijímání, posuzování a vyřizování stížností a podnětů vztahujících se ke kvalitě a způsobu poskytování sociálních služeb v rámci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež poskytované Charitním střediskem Michala Magone.

Stížností je vyjádřena 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 poskytovaných službách a přínosem pro zlepšení poskytovaných služeb.

Stížnosti na poskytování sociální služby jsou pravidelně vyhodnocovány a jsou využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociálních služeb v CHS Michala Magone.

Podněty, návrhy a připomínky jsou vyhodnocovány zpravidla 1x ročně v rámci Hodnotící porady.

O vyhodnocení je proveden zápis.

2. Podání stížnosti a podnětů

2.1 Podání stížností:

Stížnost může podle zákona o sociálních službách 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,
- 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 nebo anonymně.

Stížnost se podává vedoucímu pracovníkovi Charitního střediska Michala Magone:

Jiří Hořínek

Vedoucí Charitního střediska Michala Magone

V. Košáře 12A, 700 30 Ostrava – Dubina

tel: 732 632 318

e-mail: jiri.horinek@ostrava.charita.cz

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, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu. (Stížnost nesmí nijak uškodit tomu, kdo si stěžuje, ani tomu, komu byla služba poskytována).

2.2 Podání podnětů:

S **podněty, návrhy a připomínkami** se může klient přímo obrátit na pracovníka, který v daný čas vykonává službu nebo jiného zaměstnance, kterému důvěřuje, případně na vedoucího CHS. Podněty je možné podat i písemnou formou do kovové schránky podnětů, která je umístěna v mezipatře na schodišti.

Podnět může klient podat pod svým jménem nebo anonymní formou, dle vlastního uvážení.

3. Vyřízení stížnosti a podnětů

3.1 Vyřízení stížností:

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 umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- d) Podaná stížnost je evidována v Charitním středisku Michala Magone v dokumentech sociální služby NZDM.

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.

Vedoucí střediska 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 NZDM Charitního střediska Michala Magone.

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 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 u vstupu služby NZDM po dobu 14 dnů.

3.2 Vyřízení podnětů:

Pracovník na službě, který přijme podnět, provede zápis do Záznamu podnětů (viz. Příloha č. 3: Záznam podnětů, formulář), který je uložen v knize „Podněty“.

Podněty je možné podat písemně do kovové schránky „**PODŇETY A PŘIPOMÍNKY**“. Podněty ze schránky se bude zabývat pověřený sociální pracovník nebo vedoucí CHS. Podepsaný navrhovatel bude ústně (na vyžádání písemně) informován o řešení podnětů. Schránku vybírá zpravidla 1 x týdně pověřený sociální pracovník nebo vedoucí CHS. Provede zápis do Evidence výběru Schránky (viz. Příloha č. 4: Evidence výběru Schránky, formulář).

Podněty jsou dle závažnosti pracovníkem řešeny okamžitě nebo s týmem nejpozději následující den, o řešení je proveden písemný zápis do Záznamu podnětů.

O výsledku řešení podnětů je klient informován nejpozději 30 dní od jeho podání.

Řešen bude i anonymní podnět. Výsledek řešení anonymního podnětu bude zveřejněn na nástěnce ve vstupní chodbě po dobu 14 dnů od podání podnětu.

Vyhodnocení získaných podnětů a stížností a jejich řešení probíhá zpravidla 1x ročně v rámci Hodnotící porady. O vyhodnocení podnětů je proveden zápis.

Pokud není klient s řešením podnětu spokojen, můžete svůj podnět v nejbližší možné době přednést vedoucímu Charitního střediska – Jiřímu Hořínkovi (osobně, nebo telefonicky na čísle 732 632 318).

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.

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 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. Závěrečné ustanovení

Charitní středisko Michala Magone - NZDM 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 příslušných kontaktů, tyto informace jsou součástí informačních materiálů poskytnutých klientům sociálních služeb a dále jsou klienti s postupy seznamováni osobně.