

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

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 krizové pomoci poskytované Charitním střediskem Michala Magone.

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 poskytovaných službách a přínosem pro zlepšení poskytovaných služeb.

Stížnosti na poskytování 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 rady. 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. Košaře 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 **podnětem, návrhem nebo připomínkou** se klient může obrátit na pracovníka, který vykonává službu nebo jiného zaměstnance, kterému důvěřuje, případně na vedoucího CHS.

Klienti mají možnost také podávat podněty do Schránky, která je umístěna ve vstupní chodbě vedle vchodu do KP. Podněty z této schránky se bude zabývat pověřený sociální pracovník nebo vedoucí CHS.

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 KP.

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 KP 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 služby KP 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 „PODNETY A PŘIPOMÍNKY“. Schránku vybírá 2 x týdně v pondělí a ve středu ráno pracovník na službě. Provede zápis do Evidence výběru Schránky (viz. Příloha č. 3: Evidence výběru Schránky, formulář). Případný obsah schránky (námět nebo stížnost) předá pověřenému sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu CHS.

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

Podněty jsou řešeny a o výsledku je klient informován ústně (na vyžádání písemně) nejpozději 7 dní od podání.

Řešen bude i anonymní podnět. Výsledek řešení anonymního podnětu dle obsahu bude zveřejněn na nástěnce ve vstupní chodbě po dobu 7 dnů od podání podnětu.

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.

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 těmito 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.