

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Tato směrnice stanovuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Poradna Charity Ostrava. Je určena všem zaměstnancům, aby měli jednoznačný návod, jak správně přijímat, zaznamenávat a řešit stížnosti od uživatelů služeb i jiných osob. Každý zaměstnanec poradny se seznámí s tímto pravidlem při nástupu, jeho znalost je součástí periodického proškolení a seznámení je doloženo zápisem z porady.

Stížností je vyjádřená nespokojenost klienta služby nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, která vyžaduje odezvu ze strany poskytovatele. Je to také podání, v němž dotyčný/á projevuje **nespokojenost s kvalitou nebo způsobem** poskytování sociální služby, při nichž může docházet k **porušování práv klienta nebo povinností poskytovatele**.

Ostatní vyjádření jsou chápány jako **návrhy, připomínky a podněty** a jsou použity pro zkvalitnění poskytované služby.

Informace o možnosti stěžovat si, jsou klientům předávány při vstupu do služby, ústně a dostupné v prostorách poradny v jednoduché formě (leták, nástěnka). Navíc jsou k dispozici i na webu Poradny Charity Ostrava.

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 sociální služby.

1. Kdo může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

2. Komu lze stížnost podat:

Stížnost lze podat kterémukoli pracovníkovi služby, ke kterému mají důvěru, nebo vedoucímu střediska či metodikovi a manažerovi kvality služeb.

Pracovník zařízení je povinen neprodleně informovat o stížnosti přímého nadřízeného a vedoucího zařízení.

Mgr. Marek Adámek, DiS.

vedoucí Poradny Charity Ostrava

Charvátská 785/8, 700 30 Ostrava-Jih, Výškovice

tel: 733 741 820

e-mail: marek.adamek@ostrava.charita.cz

Stěžovatel má kromě uvedeného možnost v rámci Charity Ostrava podat stížnost těmito 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

3. Způsob jak stížnost podat:

Stížnost na poskytování sociální služby je možno podat jmenovitě nebo anonymně:

- Do schránky, která je umístěna ve vestibulu Hospice sv. Lukáše, u nástěnky CHHP a PPP označenou: „Podněty Připomínky Stížnosti“. Za kontrolu a výběr schránek v pravidelných intervalech (cca 1 x týdně) je zodpovědný vedoucí služby
- Ústně – kterémukoliv pracovníkovi zařízení
- Písemně – na adresu zařízení Charvátská 758/8, 700 30 Ostrava-Jih, Výškovice
- Telefonicky – 731 625 767
- Prostřednictvím emailu Poradna@ostrava.charita.cz

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

4. Jak evidovat stížnosti:

Pracovník, který přijal stížnost v jakékoliv formě, informuje o této události vedoucího služby, a o daném sdělení vyhotoví písemný zápis do evidence stížností, viz příloha č. 1 Evidence stížností.

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 vyznění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Přístup do evidence stížností mají všichni zaměstnanci služby, a to prostřednictvím aplikace MS Teams.

5. Vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti je **do 30 dnů** ode dne, kdy byla doručena; tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel neprodleně informován.

Pokud je stížnost anonymní, je oznámení vyvěšeno na nástěnce, která je u Schránky podnětů, připomínek a stížností po dobu 14 dnů.

Řešení oznámené situace je neveřejné. Na jednání může být pozván stěžovatel – pokud je znám, aby objasnil danou skutečnost. K jednání může být přizvána také osoba, na níž stížnost míří, nebo jiné osoby, které by situaci mohly osvětlit.

O jednání je pořízen písemný záznam, který je pak zveřejněn i s rozhodnutím na nástěnce – pokud byla stížnost podána anonymně. Pokud byla stížnost podána osobně, je předán stěžovateli. Pokud byla stížnost podána ústně, předává vedoucí služby výsledek z jednání ústně přímo stěžovateli. Písemný záznam o výsledku a vyrozumění uživatele je zapsán do evidence stížností.

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace o vedení stížnosti, pořizování z ní kopie nebo výpisy.

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:

- Datum vyřízení stížnosti.
- Jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala.
- Výsledek vyřízení stížnosti. Je možné konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná nebo neopodstatněná. Je možné, že stížnost bude shledána i jako částečně oprávněná a pak je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv. Může se však také stát, že se přes veškerou snahu nepodaří zjistit, zda stížnost byla oprávněná či nikoliv. Pak je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu s odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit.
- Jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě, že stížnost byla oprávněná.
- Jakým způsobem a kam se může uživatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce střediska/služby po dobu 14 dnů.

6. Možnost uživatele odvolat se, pokud je nespokojen s vyřízením stížností

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. Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby

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

Biskupství ostravsko-opavské

zřizovatel 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

8. Závěrečná ustanovení

Poradna Charity Ostrava 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.