

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Úvodní ustanovení

Každý uživatel má právo reagovat na kvalitu poskytovaných služeb formou podání pochvaly, podnětu, připomínky či stížnosti (dále jen podání). Podání jsou pracovníky CHD sv. Alžběty chápány jako příležitost ke zvyšování kvality služby.

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.

2. 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.

2.1. Jakou formou a komu lze učinit podání:

- ústně
- písemně
- telefonicky
- e-mailem
- anonymně

Kontakty pro podání stížnosti:

Bc. Ondřej Zuchnický – vedoucí Charitního domu sv. Alžběty – zařízení pro přechodný pobyt seniorů

Zelená 2514/73, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory a Hulváky

Syllabova 2879/19, 703 00 Ostrava – Vítkovice

tel.: 599 526 006, 731 131 951, e-mail: alzbeta@ostrava.charita.cz

Stížnost lze podat do schránky „Schránka na pochvaly, podněty, připomínky a stížnosti“.

2.2. Schránka na pochvaly, podněty, připomínky a stížnosti:

- V budově A je umístěna na chodbě, nalevo vedle vstupních dveří. V budově B je umístěna ve 2. patře vedle schodiště
- Je označena nápisem „Schránka na pochvaly, podněty, připomínky a stížnosti“
- Schránka je zamčena a klíč od schránky je uložen u sociálního pracovníka
- Vedle schránky jsou uživatelům k dispozici prázdné lístečky a tužky

- Schránka je vybírána 1x týdně sociální pracovníci na budově A i B v doprovodu vedoucího střediska, VPSP nebo vedoucím směny, kteří datum výběru zapíší do tabulky pro evidenci výběru schránky – příloha č. 2 a stvrdí svými podpisy.
- Podání nalezená ve schránce pracovníci zapíší do tabulky evidence pochval, podnětů, připomínek a stížností – příloha č. 3, lísteček s podáním označí příslušným číslem, datem výběru schránky a svým podpisem. Lístečky s podáním předají vedoucímu CHD sv. Alžběty.

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

Bc. Dagmar Máchová

zastávce práv uživatelů služeb Charity Ostrava (v oblasti služeb sociální péče)

Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice

tel. 732 619 544

e-mail: dagmar.machova@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.

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

3. Asistence další osoby při učinění podání

- Při učinění podání jsou uživatelé zajištěny podmínky, související s jeho individuálními potřebami v oblasti komunikace, např. je možnost zažádat o tlumočníka
- Potřebuje-li uživatel pomoc jiné osoby při sepsání či jiném vyjádření svého podání, může se obrátit na svého klíčového pracovníka nebo sociálního pracovníka.
- Uživatel může učinit podání v zastoupení rodinným příslušníkem, nebo jinou osobou, kterou si zvolí.
- Žádá-li uživatel při podání součinnost nezávislé osoby (poradce, právníka, tlumočníka apod.), jsou pracovníci střediska (vedoucí střediska, vedoucí pracovník sociální péče nebo sociální pracovník) povinni zprostředkovat uživateli kontakt s příslušnou institucí.

4. 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

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

Vedoucí daného střediska/služby, 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 dokumentech střediska/služby nebo na Útvaru ředitele.

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
- informování stěžovatele o možnosti prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí.

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 střediska/služby po dobu 14 dnů.

Podanou stížnost je nutno evidovat na příslušném středisku/službě případně 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 stížnosti.

5. Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby

Stěžovatel má dále možnost podat stížnost na poskytování sociální služby:

- na zřizovatele Charity Ostrava: **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
- případně na **Veřejného 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**, 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.

Charita 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.