

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Úvodní ustanovení

Z důvodu udržení kvality sociální služby Charitního střediska sv. Lucie jsou všechny reakce na kvalitu služby (stížnost) přijímány jako cenný zdroj informací o poskytované službě – jak je služba uživateli vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání a kde jsou slabá místa poskytované služby.

Stížnosti jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvyšování kvality služby a žádné z těchto reakcí na kvalitu poskytované služby nesmí být bráněno.

Vnitřní pravidla na stížnosti na poskytování sociální služby

V Charitním středisku sv. Lucie má uživatel či uživatelka právo reagovat na kvalitu poskytované služby podáním stížnosti, aniž by tím byli uživatelé ohroženi.

Při podpisu smlouvy o poskytované službě jsou všichni uživatelé, prostřednictvím informativního dokumentu, seznámeni se svým právem podávat stížnost a zároveň jsou seznámeni i s postupem jakým způsobem lze stížnost podávat. Tento dokument stvrzují svým podpisem. Informace o postupu při podávání stížnosti je zároveň vyvěšená na nástěnce Charitního střediska a také na webových stránkách.

Základní zásady:

- Uživatelé sociální služby sociální rehabilitace mohou reagovat na kvalitu poskytovaných služeb podáním **stížnosti**.
- Podání stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb;
- Stížnost může být podána **ústně, písemně, elektronicky či telefonicky**;
- Uživatelé mohou podat reakci na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby také **anonymně**;
- Podání stížnosti nemá negativní dopad na uživatele, kteří stížnost podali;
- Stížnost může být zaměřena i na konkrétní osobu
- V případě, že je stížnost směřována na jiného uživatele, uživatku. Anebo je předmětem stížnosti porušování pravidel Domovního řádu, je postupováno v souladu se smlouvou o poskytování služby sociální rehabilitace a s podnájemní smlouvou.

2. Vymezení pojmů

Stížnost

Jedná se o projevenou nespokojenost uživatelů s poskytovanou službou. Je vždy odlišena tím, že uživatel či rodinný příslušník je přesvědčen, že byla ze strany poskytovatele porušena jeho práva. Podstatou vyhodnocení stížnosti je, zjistit, zda k porušení práv došlo a pokud ano, zjednat nápravu.

Podání stížnosti

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.

3. Způsob podání, postup řešení a evidence stížností

Při podpisu smlouvy o poskytované službě jsou všichni uživatelé seznámeni se svým právem podávat stížnosti na průběh poskytování sociální služby nebo na pracovníka sociální služby.

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

Stížnost je možno podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky nebo anonymně. Stížnost na způsob nebo kvalitu poskytované sociální služby jsou povinni převzít všechny pracovníci/ce Charitního střediska sv. Lucie.

Každá stížnost je projednávána na operativních poradách v rámci Charitního střediska sv. Lucie.

4. 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,
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Písemné vyrozumění o způsobu 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.

Stížnost podána ústně:

Postup při řešení ústní stížnosti:

- Přijetí stížnosti, zápis do sešitu „Evidence stížností“ – zapisuje ten, kdo stížnost přijal.
- Projednání stížnosti pracovníky s vedoucí střediska a s osobou podávající stížnost.
- Řešení stížnosti a zápis o jejím vyřešení ve dvojím vyhotovení zápisu: 1x osoba podávající stížnost, 1x založeno do „Evidence stížností“ – záznam vyhotovuje klíčový pracovník.

Stížnost podána písemně, e-mailem:

Písemnou stížnost lze podat na formuláři (viz. Příloha č. 2) nebo písemně bez použití formuláře. Je možno ji podat osobně pracovníkům Charitního střediska sv. Lucie nebo ji vhodit do schránky označené nápisem Stížnosti ve vstupních prostorech Charitního střediska sv. Lucie (Erbenova 741/49). Poštou je možno ji poslat na adresu: Charitní středisko sv. Lucie, Erbenova 741/49, 703 00, Ostrava-Vítkovice, e-mailem na adresu lucie@ostrava.charita.cz.

Schránka je kontrolována pověřenými pracovníky charitního střediska 1x týdně. O těchto kontrolách je veden záznam v sešitě „Evidence stížností“. Sešit „Evidence stížností“ je uschován v kanceláři vedoucí střediska.

Postup při řešení stížnosti:

- Přijetí stížnosti, zápis do sešitu „Evidence stížností“ – zapisuje ten, kdo stížnost přijal
- Projednání stížnosti pracovníky s vedoucí střediska a s osobou podávající stížnost
- Řešení stížnosti: Písemná odpověď nejpozději do 30-ti pracovních dnů ode dne zápisu do „Evidence stížností“ ve dvojím vyhotovení – 1x osoba podávající stížnost, 1x založeno do „Evidence stížností – záznam vyhotovuje klíčový pracovník

Anonymní stížnost (ústní, písemná):

Stížnost lze předat osobně pracovníkům Charitního střediska sv. Lucie nebo ji vhodit do schránky označené nápisem Stížnosti. Poštou je možno ji zaslat na adresu Charitní středisko sv. Lucie, Erbenova 486/48, 703 00, Ostrava-Vítkovice, e-mailem na adresu lucie@ostrava.charita.cz

Schránka je kontrolována pověřenými pracovníky charitního střediska 1x týdně. O těchto kontrolách je veden záznam v sešitě „Evidence stížností“. Sešit „Evidence stížností“ je uschován v kanceláři vedoucí střediska.

Postup při řešení anonymní stížnosti:

- Přijetí stížnosti, zápis do sešitu „Evidence stížností“ – zapisuje ten, kdo stížnost přijal
- Projednání stížnosti pracovníky s vedoucí střediska
- Zápis o výsledku řešení stížnosti a jeho vyvěšení na nástěnce (ve vstupních prostorách Charitního střediska sv. Lucie na Erbenově 741/49 v Ostravě-Vítkovicích, nejpozději do 30-ti pracovních dnů; zápis bude vyvěšen po dobu 14-ti dnů, zápis je 1x založen do „Evidence stížností“ záznam vyhotovuje klíčový pracovník (viz příloha č. 2)

Stížnost podána telefonicky:

Stížnost lze podat i telefonicky pracovníkům Charitního střediska sv. Lucie.

Postup při řešení telefonické stížnosti:

- Přijetí stížnosti, zápis do sešitu „Evidence stížností“ – zapisuje ten, kdo stížnost přijal
- Projednání stížnosti pracovníky s vedoucí střediska a s osobou podávající stížnost
- Řešení stížnosti a zápis o jejím vyřešení ve dvojím vyhotovení zápisu: 1x osoba podávající stížnost, 1x založeno do „Evidence stížností – záznam vyhotovuje klíčový pracovník

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

Bc. Eliška Hornáková, DiS.

vedoucí Charitního střediska sv. Lucie – sociální rehabilitace

Erbenova 741/49, 703 00 Ostrava – Vítkovice

Tel: 731 534 061

e-mail: eliska.hornakova@ostrava.charita.cz

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.

5. Evidence stížností

Obsah sešitu Evidence stížností:

- pořadové číslo stránky
- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- forma podání stížnosti (ústně, písemně, elektronicky, telefonicky, anonymně)
- obsah stížnosti
- kdo stížnost podává (jméno, příjmení, popř. adresa osoby, která stížnost podala, nejde-li o anonymní stížnost)
- kdo stížnost převzal
- podpis vedoucího střediska a datum vyřízení stížnosti

Obsah Evidence stížnosti – záznam

- písemný záznam – druhý originál – o výsledku řešení stížnosti, obsahující výsledek prošetření stížnosti a přijatá opatření, včetně podpisu osoby podávající stížnost a data převzetí záznamu

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**.

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 těmto 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