

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

OSTRAVA duben 2025

Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum

1. Předmět úpravy

Toto vnitřní střediskové pravidlo stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytované sociální služby nízkoprahové denní centrum v Charitním domě sv. Benedikta Labre (dále jen NDC). Vnitřní střediskové pravidlo je vytvořeno v souladu se směrnicí Charity Ostrava S-04-25 a se standardem kvality sociálních služeb č. 7.

Klienti sociální služby NDC mají právo a možnost podávat návrhy, připomínky a podněty ke zlepšení služby a také si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Právo podávat návrhy, připomínky, podněty a stížnosti je součástí ochrany práv klientů. Pracovníci služby tímto způsobem získávají zpětnou vazbu o spokojenosti klientů se službou a podněty ke zkvalitnění služby.

2. 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.

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 konkrétního střediska/sociální službě Charity Ostrava, proti které směřuje. Kontaktní údaje vedoucího služby:

Zuzana Osiková

Charitní dům sv. Benedikta Labre – nízkoprahové denní centrum

Lidická 54, 703 00 Ostrava-Vítkovice

tel: 731 624 788

e-mail: zuzana.osikova@ostrava.charita.cz

O tom, jak si podat stížnost/návrh/připomínku je zájemce seznámen při realizaci ústní smlouvy se sociálním pracovníkem nebo (viz příloha č. 3) u schránky důvěry v prostoru sociální služby (denní místnosti). Před dokončením uzavírání ústní smlouvy, vysvětlí pracovník střediska postup pro podání stížnosti. Pracovník se poté ujistí, že tomuto klient porozuměl. Na závěr procesu je klientovi fyzicky ukázána schránka důvěry v denní místnosti střediska. Stížnost je vyjádřená nespokojenost klienta služby s kvalitou nebo způsobem poskytování služby. Přičemž stěžovatel je přesvědčen o tom, že byla porušena práva klienta služby. Ostatní vyjádření klienta jsou chápány jako návrhy, připomínky a podněty a jsou použity pro zkvalitnění poskytované služby.

Stížnost je možno podat ústně, písemně, telefonicky nebo e-mailem. Stížnost podaná na kvalitu nebo způsob poskytované služby je zaznamenána do knihy „Evidence stížností“, včetně řešení této záležitosti.

2.1 Stížnost podaná ústně:

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby NDC má možnost klient služby podat prostřednictvím pracovníků služby (pracovník v sociálních službách, sociální pracovník) nebo přímo vedoucímu Charitního domu sv. Benedikta Labre. Pro personál NDC je (viz příloha č. 1), kdy mají informace o pokynech pro podávání stížností.

Postup při řešení ústní stížnosti:

- a) Přijetí stížnosti od stěžovatele
- b) Zápis do „Evidence stížností“ – zapisuje ten, kdo stížnost přijal
- c) Projednání stížnosti se stěžovatelem
- d) Řešení stížnosti a zápis o jejím vyřešení

2.2 Stížnost podaná písemně:

Písemnou stížnost může klient sociální služby NDC předat pracovníkům osobně, nebo ji vhodit do označené „**Schránky důvěry**“ v prostoru poskytované sociální služby (viz příloha č. 3 – Pravidla pro podávání stížností – informace pro klienty NDC). Schránka důvěry je vybírána 1x týdně sociálním pracovníkem NDC. Tento pracovník zapíše nalezenou stížnost do Evidence stížností. Poštou ji může poslat na adresu: Charitní dům sv. Benedikta Labre, Lidická 54, 703 00 Ostrava – Vítkovice 703 00. Poštu přebírá vedoucí pracovník střediska NDC.

Postup při řešení písemné stížnosti:

- a) Převzetí stížnosti
- b) Zápis do knihy „Evidence stížností“
- c) Vyjasnění a projednání stížnosti se stěžovatelem
- d) Řešení stížnosti
- e) Zápis o výsledku řešení stížnosti
- f) Písemná odpověď stěžovateli – ve dvojím vyhotovení (1x stěžovatel, 1x k založení na středisku)

2.3 Stížnost podaná telefonicky nebo e-mailem:

Na stížnost podanou telefonicky reaguje pracovník tak, že informaci neprodleně zapíše do Evidence stížností a informuje o této skutečnosti vedoucího. Při obdržení stížnosti emailem, tento přepošle pracovník vedoucímu NDC a ten tuto skutečnost zaeviduje do Evidence stížností.

2.4 Kdo vyřizuje stížnosti:

Stížnosti vyřizuje vedoucí NDC, v případě jeho nepřítomnosti pak jeho zástupce nebo jiný pověřený pracovník. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, proti němuž stížnost směřuje. Pokud se stěžovatel stěžuje na vedoucího NDC, tak je stížnost předána k vyřízení jeho nadřízenému.

2.5 Termíny vyřízení stížností:

Lhůta pro vyřízení všech stížností je maximálně 30 dní. Ve výjimečných případech může být prodloužena o dalších 30 dní.

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, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

3. Další ustanovení

- a) Klient sociální služby NDC má možnost si zvolit nezávislého zástupce, kterému důvěřuje, a který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- b) V případě potřeby si může stěžovatel zajistit tlumočníka.
- c) Podáním stížnosti se klient služby nevystavuje žádnému nebezpečí sankce či jiného postihu neboť podněty, připomínky i stížnosti jsou chápány jako jeden z nástrojů ke zkvalitnění sociální služby NDC.
- d) Pokud by stěžovatel nebyl spokojen s řešením své záležitosti, může se také obrátit na nadřízeného vedoucího NDC, jímž je metodik a manažer kvality sociálních služeb Charity Ostrava:

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.chcharita.cz

- e) Stěžovatel má také možnost se zákona č. 349/1999 Sb. O veřejném ochránci práv, obrátit na Veřejného ochránce práv:

Veřejný ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

- f) Stížnost je možno podat i anonymně - k přijímání anonymních stížností slouží tzv. „Schránka důvěry“ v prostoru denní místnosti sociální služby NDC. I v tomto případě se provede zápis do knihy „Evidence stížností“, a odpověď bude vyvěšena na nástěnce umístěné v denní místnosti NDC.

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.

4. Závěrečná ustanovení

Charita Ostrava informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, o způsobu vyřízení stížnosti, o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, o 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.