Charitní dům sv. Benedikta Labre
– terénní programy
Lidická 773/54, 703 00 Ostrava-Vítkovice

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

OSTRAVA, duben 2025
Charitní dům sv. Benedikta Labre – terénní programy

1. Úvod

Toto vnitřní střediskové pravidlo vychází ze směrnice, které stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb Charity Ostrava. Směrnice je vytvořena v souladu se standardem kvality sociálních služeb č. 7. Klienti sociální služby Charitního domu sv. Benedikta Labre – terénní program (dále jen TP) 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 osob. Pracovníci služby tímto způsobem získávají zpětnou vazbu o spokojenosti klientů se službou a podněty ke zkvalitnění služby.

2. Podání stížnosti

Stížnost je vyjádřená nespokojenost klienta s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, která vyžaduje odezvu ze strany poskytovatele. Ostatní vyjádření klientů jsou chápány jako **návrhy, připomínky a podněty** a jsou použity pro zkvalitnění poskytované služby. Klienti jsou o způsobu a možnosti podání stížností, návrhů, připomínek a podnětů v terénu informováni.

Stížnost je možné podat ústně, písemně, telefonicky nebo e-mailem. Stížnost podaná na kvalitu nebo způsob poskytované služby se zaznamenává do knihy pod názvem „Záznamy ze schránky pro podněty, připomínky a stížnosti“. Tato kniha je uschovaná v uzamykatelné skříně v kanceláři pracovníků TP. Schránka se kontroluje 1krát do týdne, zpravidla každé pondělí. Pracovník, který schránku zkontroluje, provede toho dne zápis do knihy, kde zapíše datum, zdali bylo něco ve schránce a potvrdí svým podpisem. V případě, že ve schránce něco nalezne, uvědomí vedoucí střediska (postup viz níže).

2.1 Stížnost podaná ústně

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby TP má možnost podat stěžovatel prostřednictvím pracovníků služby.

Postup při řešení ústní stížnosti:

a) Přijetí stížnosti od stěžovatele.
b) Zápis do knihy „Záznamů ze schránky pro podněty, připomínky a stížnosti“ – zapisuje ten, kdo stížnost přijal.
c) Projednání stížnosti se stěžovatelem.
d) Řešení stížnosti (řeší vedoucí střediska) a zápis o jejím vyřešení.

2.2 Stížnost podaná písemně

Písemnou stížnost může stěžovatel TP zaslat poštou na adresu: Charitní dům sv. Benedikta Labre – terénní programy, Lidická 54, 703 00 Ostrava – Vítkovice. Tuto stížnost lze také doručit osobně, kdykoliv na výše zmíněnou adresu a vhodit ji do označené venkovní schránky pro podávání podnětů, připomínek a stížností. Stížnost lze podat anonymně.
Schránka je umístěna na venkovním schodišti u vstupních dveří, z boku budovy. Je připevněna na oplocení. Vedle ní jsou vyvěšena pravidla pro postup při podávání podnětů, připomínek a stížnosti viz příloha č. 2. V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď v za laminované podobě vyvěšena vedle schránky střediska/služby po dobu 14 dnů. Současně bude odpověď evidována v knize „Záznamy ze schránky pro podněty, připomínky a stížnosti“.

Postup při řešení písemné stížnosti:

a) Převzetí stížnosti (1krát týdně).
b) Zápis do knihy „Záznamy ze schránky pro podněty, připomínky a stížnosti“.
c) Vyjasnění a projednání stížnosti se stěžovatelem (pokud je anonymní, viz výše).
d) Řešení stížnosti (řeší vedoucí střediska).
e) Zápis o výsledku řešení stížnosti.
f) Písemná odpověď konkrétnímu stěžovateli (pokud je anonymní viz výše, předána osobně k rukám stěžovatele) – ve dvojím vyhotovení (1x stěžovatel, 1x k založení na středisku).

2.3 Stížnost podaná telefonicky nebo emailem

Na stížnost podanou telefonicky reaguje vedoucí TP. Stížnost podanou emailem vedoucí TP postupuje obdobně jako u stížností podané písemně. Odpověď může být zaslána na emailovou adresu stěžovatele. Stížnost vyřizuje vedoucí střediska, v případě jeho přítomnosti pak zástupce střediska nebo jiný pověřený pracovník. Stížnost nevyřizuje pracovník, proti němuž stížnost směřuje.

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. V případě střediska sv. Benedikta Labre je kontakt na vedoucí:

Michal Tvrdý
Charitní dům sv. Benedikta Labre – terénní programy
Lidická 773/54, 703 00 Ostrava – Vítkovice
tel: 733 441 883
e-mail: michal.tvrdy@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.

3. 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.

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

Evidence stížností obsahuje:

a) Datum přijetí stížnosti.
b) Identifikaci stěžovatele (pokud není anonymní).
c) Předmět stížnosti.
d) Údaj o osobě zodpovědné za její vyřízení.
e) Výsledek vyřízení stížnosti.
f) Opatření k nápravě.
g) Termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

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.

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 v za laminované podobě vyvěšena vedle schránky střediska/služby po dobu 14 dnů.

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 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

6. Další ustanovení

a) Podáním stížnosti se stěžovatel nevystavuje žádnému nebezpečí sankce či jiného postihu, neboť podněty, připomínky i stížnosti jsou chápány jako jeden z nástrojů ke zkvalitnění sociální služby TP.
b) Stěžovatel má také možnost se zákona č. 349/1999 Sb. O veřejném ochránci práv, obrátit na veřejného ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno příp. na Český helsinský výbor, Jelení 5,118 00 Praha 1.
c) Stížnost je možno podat i anonymně – a to prostřednictvím anonymního dopisu přes Českou poštu.

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.