

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na způsob a kvalitu poskytování sociální služby

1. Stížnost na poskytování sociálních služeb (§ 99a zák. 108/2006 Sb.)

Kdo si může stěžovat?

- o osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- o její zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
- o osoba blízká, pokud dotyčný nemůže stížnost podat sám (zdravotní stav, úmrtí),
- o osoba, které klient udělil plnou moc,
- o člen domácnosti oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku,
- o zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Tihle všichni se dohromady označují jako „stěžovatel“.

Podání stížnosti nesmí být na újmu klientovi ani stěžovateli.

Kdo stížnost vyřizuje:

- o stížnosti vyřizuje vedoucí služby
- o stížnosti směřované proti vedoucímu služby vyřizuje vedoucí střediska nebo metodik Charity Most

Kdy, kam a jak se stížnost podává?

- o Lhůta je do 1 roka od události, která je předmětem stížnosti.
- o Stížnost se podává přímo poskytovateli sociálních služeb, kterého se týká.
 - ústně, či telefonicky vedoucímu či sociálnímu pracovníkovi, o čemž příjemce stížnosti pořizuje písemný záznam, včetně identifikace a kontaktu stěžovatele,
 - mailem na mailovou adresu vedoucího či sociálního pracovníka služby nebo organizace
 - písemně na adresu sociální služby nebo na adresu organizace

Příjemce stížnosti je povinen bezodkladně ji předat vedoucímu či metodikovi, dle kompetence ke zpracování stížnosti.

Jak musí reagovat poskytovatel služby?

- o Vyřídit stížnost do 30 dnů od doručení (možnost prodloužení o dalších 30 dnů s povinností oznámit důvody stěžovateli),
- o Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení, včetně informace o jeho právu nahlížet do dokumentace ke stížnosti a pořizovat si kopie nebo výpisy.
- o Vést písemnou evidenci stížností včetně způsobu jejich vyřízení,
- o Kroky poskytovatele po podání stížnosti:
 - Seznámení s obsahem stížnosti a projednání s osobami, kterých se týká. Shromáždění všech dostupných a relevantních podkladů potřebných k posouzení,
 - Zkoumá se, zda jsou postupy služby a jednání pracovníků v souladu s právními předpisy, vnitřními pravidly organizace, etickými kodexy, a naplňují oprávněná očekávání klientů vůči službě a pracovníkům.
 - Písemné zpracování vyřízení stížnosti: shrnutí podání stěžovatele, přehled podkladů, popis přijatých či doporučených opatření vyplývajících ze závěrů.
- o Doručení písemného vyřízení stížnosti stěžovateli, včetně poučení pro stěžovatele o dalších možnostech.

2. Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti (§ 99b zák. 108/2006 Sb.)

Možnost obrátit se na Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li vyřízena ve lhůtě, může do 60 dnů od doručení vyřízení (nebo od uplynutí lhůty) požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření. V žádosti musí uvést důvody, proč o prověření žádá.

Postupy ministerstva:

○ **Povinnosti ministerstva a poskytovatele:**

- ministerstvo prověří způsob vyřízení stížnosti.
- poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost.
- ministerstvo si může vyžádat vyjádření dalších orgánů či osob souvisejících s poskytováním služby.

○ **Možnost odložení žádosti:**

- pokud je zjevně neopodstatněná; pokud již byla prověřena, pokud jde o opakovanou žádost bez nových skutečností.

○ **Lhůty pro prověření:**

- 60 dnů od doručení žádosti; nebo do 90 dnů, pokud je nutné vyžádat si vyjádření dalších subjektů.

○ **Další povinnosti ministerstva:**

- zpracovat pravidla pro prověřování; vést evidenci žádostí a jejich výsledků,
- umožnit stěžovateli nahlížet do spisu a pořizovat si kopie,
- písemně informovat stěžovatele i poskytovatele o výsledku prověření.

○ **Pokud se stížnost ukáže jako oprávněná:**

- ministerstvo uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, případně podá podnět jinému příslušnému orgánu,
- poskytovatel musí závady odstranit ve lhůtě, kterou ministerstvo stanoví, a podat o tom zprávu.

3. Další možnost pro podání stížnosti:

Stěžovatel má rovněž právo podat stížnost k Veřejnému ochránci práv (ombudsman):
podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno.

4. Kdy nelze stížnosti vyhovět

Stížnost nelze uznat nebo vyřídit:

- je-li podána anonymně nebo někým, kdo k tomu není oprávněn,
- netýká se poskytování sociální služby nebo její kvality,
- jde o opakovanou stížnost na stejnou věc, kterou už služba písemně vyřídila, a nepřináší nové skutečnosti,
- je podána po uplynutí lhůty jednoho roku od události, které se týká.

Každý podnět je pro nás důležitý. I když jej nelze vyřídit jako stížnost, vedoucí služby se jím zabývá vhodným způsobem. Smyslem je využít každý podnět ke zlepšování kvality poskytované sociální služby. Vždy je přitom zachováno soukromí a důstojnost klientů.

Kontakty pro podání stížnosti:

kdo	adresa	jméno/e-mail	telefon
vedoucí služby	dle příslušné služby		
sociální pracovník	dle příslušné služby		
vedoucí střediska	dle příslušné služby		
metodik	Fr. Malíka 956/16a, 434 01 Most	Jindřiška Vojtková, DiS. vojtkova@charita-most.cz	775 713 932
Charita Most	Fr. Malíka 956/16a, 434 01 Most	oznamovatel@charita-most.cz	476 119 999
MPSV	Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2	posta@mpsv.cz	950 191 111
Veřejný ochránce	Údolní 39, 602 00 Brno	podatelna@ochrance.cz	542 542 888