



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatel, jeho zástupce či další blíže vymezené okruhy osob mohou mít nápady, připomínky a podněty ke kvalitě, průběhu a způsobu poskytování našich služeb nebo i fungování celé naší organizace. Takové projevy považujeme za žádoucí zpětnou vazbu a možnost či prostor pro zlepšování kvality našich služeb. V souvislosti s takovými projevy pak v žádném případě nedochází k jakýmkoliv negativním důsledkům, znevýhodněním či sankcím proti stěžovateli.

Kdo může podat stížnost na poskytování sociální služby:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla služba poskytována
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

V organizaci rozlišujeme:

- a) **vyjádřenou nespokojenost** - oznámenou skutečnost, se kterou není stěžovatel spokojený, ale nechce podávat oficiální stížnost, pracovník služby proto se stěžovatelem situaci prodiskutuje, navrhne řešení a v případě nenalezení shody může stěžovateli podání oficiální stížnosti dále doporučit (tzn. tak, že se bude při projednávání stížnosti postupovat dle níže uvedeného postupu)
- b) **podnět** - konkrétní návrh na zlepšení, který je možné buď ihned zohlednit při poskytování služby, nebo je možné jej prodiskutovat na poradě či s vedoucím služby, pracovník služby pak poskytne navrhovateli ústní zpětnou vazbu o tom, jak byl jeho podnět vyřešen
- c) **stížnost** - ústní nebo písemné oznámení v podobě oficiálního vyjádření nespokojenosti, které uživatel či jeho zástupce sami kvalifikují jako „stížnost“ (další níže uvedené postupy se budou týkat právě tohoto druhu oznámení):

Jak podat stížnost:

Stížnost se podává přímo naší organizaci (poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje), a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost nemusí být podávána na žádném zvláštním formuláři, lze ji sepsat volnou formou a způsob jejího podání je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele, který může takovou stížnost podat:

a) písemně:

- běžnou poštou nebo přímo vhozením do schránky organizace k rukám vedoucího služby na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary
- osobním předáním písemné stížnosti k rukám vedoucího služby na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary
- elektronickou poštou na email vedoucího služby (svoboda.dveredokoran@seznam.cz)
- osobním předáním písemné stížnosti k rukám kteréhokoliv jiného pracovníka služby
- elektronickou poštou na email kteréhokoliv jiného pracovníka služby (ten svoji emailovou adresu na požádání neprodleně poskytne)

b) ústně:

- osobně vedoucímu služby na adrese: Dveře dokořán z.s., U Ohře 210/19, 360 18 K. Vary
- telefonicky vedoucímu služby na telefonním čísle: 603 107 099
- osobně u kteréhokoliv jiného pracovníka služby
- telefonicky kterémukoliv jinému pracovníkovi služby (ten svoje telefonní číslo na požádání neprodleně poskytne)

Pokud je stížnost předána jinému pracovníkovi než je vedoucí služby, je tento pracovník povinen ji do 24 hodin předat vedoucímu služby. Pokud se ovšem stížnost bude týkat právě vedoucího služby, předá ji pracovník do 24 hodin členům správní rady organizace - je nepřípustné postupovat stížnost k prošetření osobě, proti které stížnost směřuje.

Stěžovatel má také právo kteréhokoliv pracovníka služby požádat o pomoc při zhotovování a podání stížnosti, a pracovník je povinen takovou pomoc stěžovateli poskytnout. Stěžovatel má i možnost zmocnit k podání a vyřizování stížnosti jinou nezávislou osobu.

Postup při vyřizování stížnosti:

V případě obdržení stížnosti v jakékoliv formě, je o této skutečnosti v co nejkratší době proveden vedoucím služby či jiným členem správní rady písemný záznam v dokumentu s názvem Evidence stížností, kde je zaznamenán datum přijetí stížnosti, forma a způsob podání, údaje o stěžovateli, obsah stížnosti, způsob a datum vyřízení stížnosti, způsob a datum vyrozumění stěžovatele. Stěžovateli je na požádání bez zbytečných odkladů umožněno do této evidence nahlížet a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Vedoucí služby či jiný člen správní rady následně vyhodnotí oprávněnost či neoprávněnost stížnosti. Vychází přitom ze zákonů, etický pravidel sociálních pracovníků ČR, etických pravidel osobního asistenta, z metodiky organizace a z individuálního rozhovoru s pracovníky:

- a) Pokud je **stížnost neoprávněná**, vysvětlí vedoucí služby tuto skutečnost písemně stěžovateli s odkazem na prokazatelné důvody této neoprávněnosti.
- b) Pokud je **stížnost oprávněná** a je podána na konkrétního pracovníka, je uživateli nabídnuta možnost spolupráce s jiným pracovníkem. Stížnost na konkrétního pracovníka bude řešena individuálním rozhovorem pracovníka s vedoucím služby v rámci společného setkání a po individuálním rozhovoru může být dále řešena také v týmu, pokud to vedoucí služby uzná za vhodné a podstatné. Podkladem pro informování uživatele o řešení jeho stížnosti je zápis z takového setkání a součástí odpovědi stěžovateli je dále omluva organizace Dveře dokořán z.s. a informace o důsledcích, které z jeho stížnosti byly vyvozeny směrem k organizaci, případně ke konkrétnímu pracovníkovi.
- c) Pokud je **stížnost oprávněná a během setkání týmu nedojde k jasnému závěru a shodě**, bude svolána externí supervize. Podkladem pro informování klienta o vyřízení jeho stížnosti pak bude zpráva nezávislého externího supervizora. Pokud bude na supervizi stížnost vyhodnocena jako oprávněná, v tomto případě je součástí odpovědi stěžovateli omluva organizace směrem k němu a informace o důsledcích, které z jeho stížnosti byly vyvozeny směrem k organizaci, případně ke konkrétnímu pracovníkovi.
- d) Pokud **není zcela jasné, zda je stížnost oprávněná či ne**, bude uživateli nabídnuta možnost uskutečnit objasňující setkání s pracovníkem, kterého se stížnost týká. Tohoto setkání se kromě pracovníka, jehož se stížnost týká, účastní také vedoucí služby. Pokud se stížnost týká přímo vedoucího pracovníka, jsou setkání přítomni také členové správní rady. Cílem tohoto setkání je lépe vyjasnit důvody stížnosti a zvážit její oprávněnost či neoprávněnost. Dále je stížnost vyřizována dle bodů uvedených výše.

Anonymní stížnost se vyřizuje v souladu s výše uvedenými pravidly kromě bodu **d)**, u kterého to povaha věci nedovoluje.

O způsobu vyřízení stížnosti je osoba, která stížnost podala, informována písemně (emailem nebo dopisem) a to do 30ti kalendářních dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. V případě anonymní stížnosti bez uvedení zpětné adresy je o podnětu, způsobu a vyřízení stížnosti informováno na webových stránkách organizace www.dveredokoran.cz a taktéž do 30ti kalendářních dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. Tyto informace pak na našich webových stránkách zveřejňujeme po dobu minimálně 21 dní.

Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

Taková žádost musí být sepsána a odeslána písemně na adresu **Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2** (email: posta@mpsv.cz, telefon: 221 921 111) a musí v ní být uveden důvod, proč stěžovatel žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo pak vyřízení stížnosti prověří a lhůty pro takové vyřízení prověření stížnosti ministerstvem činí:

→ 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo

→ 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo zainteresovaných osob

Ministerstvo zpracovává svá pravidla pro prověření vyřízení stížnosti, vede evidenci o podaných žádostech i o výsledku jejich prověření, umožňuje stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jeho podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy, a je také povinno písemně stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti informovat.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Odložit žádost o prověření vyřízení stížnosti může ministerstvo jen v případě, kdy je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo jde o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci pak ministerstvo stěžovateli také písemně oznámí.

Jako poskytovatel sociálních služby jsme povinni poskytnout ministerstvu maximální možnou součinnost při prověřování vyřízení stížnosti a ministerstvo je oprávněno vyžádat si také vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost s naší službou a danou stížností souvisí. Tyto orgány a dotčené osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Stěžovatel má v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti právo obrátit se kromě Ministerstva práce a sociálních věcí i na další subjekty:

a) Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor sociálních věcí (adresa: Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary, email: epodatelna@kr-karlovarsky.cz, telefon: 354 222 240)

b) Kancelář veřejného ochránce práv (adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, telefon: 542 542 888)

c) Český helsinský výbor (adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz, telefon: 257 221 141)

Prohlašuji, že jsem byl seznámen s tímto dokumentem.

V, dne.....

poskytovatel
(zástupce poskytovatele)

uživatel
(zákonný zástupce, opatrovník)