

Příloha č. 2

Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a oznámení

Stížností se rozumí projev nespokojenosti osoby s poskytovanou sociální službou (stížnost na způsob poskytování služby či její kvalitu), projev potřeby vede k dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Stížnosti jsou pro nás zdrojem informací pro zjišťování kvality služeb. Vyřizovány nejsou pouze stížnosti, ale řešeny jsou též podněty a oznámení ke způsobu, kvalitě a formě poskytovaných služeb.

Stěžovat si na kvalitu, způsob či formu poskytování sociálních služeb mohou osoby (klient; zákonný zástupce; opatrovník; podpůrce; osoba blízká; osoba zmocněná; člen domácnosti; zaměstnanec poskytovatele) aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Stížnost se podává poskytovateli sociální služby, proti kterému směřuje, **a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

Podněty a oznámení probíhají spíše ústní formou, mohou mít ale i písemnou podobu. Jedná-li se pouze o podnět či oznámení klienta nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb, nepovažuje se toto za stížnost, ale pouze za podnět či oznámení a lze je vyřešit vzájemnou komunikací nebo dohodou. Podstatou podnětu či oznámení je spíše návrh na zlepšení nad rámec standardní kvality. Podněty a oznámení řeší vedoucí jednotlivých úseků po konzultaci s ředitelem organizace. **Stížnost má závažnější charakter; jedná se zejména o situaci, kdy může docházet k porušení práv klientů nebo ke střetu zájmů** (porušení pracovní kázně pracovníka služby apod.). Jde zejména o takové podání klienta, nebo jiné osoby, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Stížností, podnětem nebo oznámením na sníženou kvalitu poskytované sociální služby **nemohou** být takové připomínky, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení mezilidských vztahů mezi klienty, způsobu komunikace mezi klienty, směřování stížnosti proti jinému subjektu ap.).

Jak podat stížnost, podnět či oznámení

- ústně při osobním jednání;
- telefonicky na telefonním čísle vedoucí pečovatelské služby: 733 145 521, na telefonním čísle sociálního pracovníka/metodika: 730 591 178 nebo u asistentky ředitele na telefonním čísle: 733 145 532;
- písemně;
- v elektronické podobě;
- jiná forma komunikace (znaková řeč, piktogramy);
- **anonymně** – stěžovatel může využít označené schránky, které jsou umístěny na chodbě v Domech s pečovatelskou službou: Soukenická 158, Strojařů 1141, Obce Ležáků 215, a na budově denních stacionářů Městský park 828, Strojařů 1141.

Podání ústní nebo telefonické zaznamenané pracovník písemně co nejvěrnějším přepisem jeho sdělení. Pokud je to možné, stěžovatel potvrdí správnost zápisu. Přepis podání předá pracovník bezprostředně po obdržení přímému nadřízenému, který stížnost předá řediteli.

Podání by mělo obsahovat:

- datum podání;
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele (neplatí v případě anonymní stížnosti);
- předmět stížnosti, co stěžovatel žádá, případně co od stížnosti očekává.

Evidence podání

- centrální evidence podání je vedena v kanceláři ředitele organizace;
- podání je zaevidováno (doplňen evidenční list);
- ředitel organizace rozhodne o skutečnosti, zda se jedná o stížnost, podnět nebo oznámení, který následně pověří odpovědného pracovníka k prošetření podání.

Prošetření podání

- pokud je znám podavatel, musí být při šetření vždy slyšen, stejně jako osoby, proti kterým podání směřuje. Oba mají právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sami určí.
- na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen nátlak;
- z jednání se sepisuje zápis, který obsahuje jména všech zúčastněných osob, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání a doložku svědčící o tom, že účastníci jednání byli se zápisem seznámeni. Odmítnutí podpisu se v zápisu poznamená spolu s důvody, které k odmítnutí vedly;

Vyřízení stížnosti na kvalitu či způsob poskytování sociální služby a lhůta pro vyřízení

- podání jsou vyřizována operativně bez zbytečných průtahů, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od doručení nebo podání (tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dní; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení vyrozumí poskytovatel stěžovatele);
- podání, jehož vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupeno k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení. Podavatel o tom musí být vyrozuměn;
- požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, bude jeho požadavku vyhověno;
- v písemné odpovědi se uvede, jak byla stížnost, podnět nebo oznámení prošetřeno, případně jaká byla přijata nápravná opatření;
- jsou-li v rámci šetření uložena opatření, je organizace povinna sledovat jejich splnění, případně navrhnout nebo vyvodit důsledky vůči osobám, které jsou odpovědny za jejich nesplnění;
- v případě anonymní stížnosti je odpověď po dobu 14 kalendářních dnů zveřejněna na nástěnce CSSP Chrudim, v Soukenické ulici 158.

Odvolání – nesouhlas s vyřízením stížnosti či nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů od doručení informace o vyřízení požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel musí uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo stížnost prověří. Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim poskytne součinnost při vyřizování 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.

Kontakt pro podání stížností, podnětů či oznámení

Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim, Soukenická 158, 537 01 Chrudim
Telefon: 733 145 532, e-mail: centrum@socialni-sluzby.cz

Zpětná vazba

Zpětnou vazbou od klienta nebo jeho blízkých o způsobu poskytování sociální služby či její kvalitě jsou pro poskytovatele sociální služby také např. poděkování či pochvala. Jsou vedením organizace vnímány jako motivace pro další zlepšování a rozvoj poskytované sociální služby.

Ukládání stížností, podnětů či oznámení

Všechny dokumenty s nimi souvisejícími jsou po dobu trvání skartační doby 5 let uloženy u ředitele organizace.

Poskytovatel vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožní nahlížet stěžovateli do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Důležité kontakty

Nadřízený orgán – zřizovatel

Město Chrudim
Resselovo nám. 77
537 01 Chrudim
tel.: 469 645 223
e-mail: podatelna@chrudim-city.cz

Městský úřad Chrudim

Odbor sociálních věcí
Pardubická 67
537 01 Chrudim
tel.: 469 657 111
e-mail: podatelna@chrudim-city.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

Odbor sociálních věcí
Komenského nám. 125
532 11 Pardubice
tel.: 466 026 111
e-mail: posta@pardubickykraj.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel.: 220 515 188
e-mail: sekr@helcom.cz

MPSV ČR

Odbor sociálních služeb, sociální práce
a sociálního bydlení
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz