

Standard č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

- Každý má právo stěžovat si.
- Každá stížnost je pojmána pozitivně a měla by vést ke zlepšení a zkvalitnění práce v OBČANSKÉ PORADNĚ Havířov, zaměstnanci je přijímána se zájmem.
- Řešení stížnosti může probíhat i za účasti obou stran, tzn. strany stěžovatele i strany, na kterou je stížnost podávána – v případě, že to je nutné, že si to jedna ze stran přeje apod.
- Stěžovatel má možnost zmocnit k podání stížností jinou osobu.
- Stěžovateli je nabídnuta možnost nechat se zastupovat, či přizvat si k jednání o stížnosti další osobu.
- Stížnost uživatele nemá v žádném případě negativní vliv na další služby, které jsou tomuto uživateli aktuálně nebo budou v budoucnu poskytnuty.

Podnět

Může být s kladným nebo záporným obsahem, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb. Podnět je přednesen na nejbližší poradě zaměstnanců OBČANSKÉ PORADNY Havířov, je o něm diskutováno a výsledek jednání o podnětu je zaznamenán do zápisu z porady s uvedením návrhu jeho zpracování či zamítnutí pro praxi. Podněty je možné dávat písemnou formou do poštovní schránky OBČANSKÉ PORADNY Havířov, do schránky podnětů a stížností umístěné v čekárně, či ústní formou přednesením sociálnímu pracovníkovi, koordinátorovi střediska atd.

Jsou-li vyhodnoceny jako vhodné pro změnu, pak je tato realizována. Je-li to však podnět, který není možné uskutečnit, je s příslušným odůvodněním založen.

V případě, že je podnět zapracován do praxe, je koordinátorem střediska stanovena odpovědná osoba a termín naplnění podnětu. V případě že podnět není zapracován do praxe, je založen do složky “Stížnosti” se stručným odůvodněním, proč se tomu tak nestalo a je k němu přihlíženo v budoucnu.

Stížnost

Jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytované služby nebo o vyjádření k závažnému pochybení ze strany zaměstnanců a stěžovatel očekává nápravu.

Jedná-li se o písemnost, která není zcela jasně nadepsána stížnost nebo podnět, koordinátor střediska vyhodnotí, zda se jedná o stížnost či podnět na základě obsaženého textu. V případě, že se objevuje v textu slovo stížnost, či v případě, že je požadována náprava jednání zaměstnance během práce s uživatelem či zájemcem o službu, či stěžovatel je nespokojen, je tento text považován za stížnost. V opačném případě je tento text přijímán jako podnět.

Informace o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Odpovědná za stížnosti vztahující se k poskytovaným službám OBČANSKÉ PORADNY Havířov je:

➤ koordinátor Mgr. Michaela Ohřálová, DiS.,

adresa: Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark

email: obcan.ha@slezskadiakonie.cz, vedouci.ic@slezskadiakonie.cz

telefon: 596 611 239

731 677 460

V případě nepřítomnosti koordinátora střediska, může stížnost přijmout i některý ze sociálních pracovníků OBČANSKÉ PORADNY Havířov. Pokud by tato stížnost byla směřována na některého ze sociálních pracovníků a koordinátorka není přítomna, přijímá tuto stížnost vedoucí oblasti, případně jakýkoliv zaměstnanec Slezské diakonie.

Celý postup řešení stížností následně sleduje nezávislý odborný zaměstnanec Slezské diakonie, kterého doporučí statutární zástupce Slezské diakonie.

Formy stížností:

- **písemná** – OBČANSKÁ PORADNA Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark,
- **ústní** – OBČANSKÁ PORADNA Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark,
- **telefonická** – 734 864 124
- **e-mailová** – vedouci.ic@slezskadiakonie.cz, obcan.ha@slezskadiakonie.cz
- **zprostředkovaná** – OBČANSKÁ PORADNA Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark,
- **anonymní** – OBČANSKÁ PORADNA Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark,
- **osobní** – OBČANSKÁ PORADNA Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark,

- **poštou** – OBČANSKÁ PORADNA Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark,
- **vhozena do schránky** – OBČANSKÁ PORADNA Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark.

– Je nezbytné provést zápis o formě a způsobu řešení stížnosti – zodpovědná osoba = koordinátor střediska.

Na stížnost je nezbytné písemně odpovědět co nejdříve to je možné, nejdéle však ve lhůtě do 28 dnů ode dne doručení stížnosti. V případě, že se lhůta odpovědi z nějakého důvodu musí prodloužit a je-li znám stěžovatel, sdělí se tomuto tento fakt s omluvou a odůvodněním (odpovědný koordinátor střediska). Veškeré stížnosti jsou zaevidovány v elektronické tabulce pro evidenci stížností.

Anonymní stížnosti - výsledek jejího projednání je zveřejněno na nástěnce v prostorách čekárny a na webových stránkách OBČANSKÉ PORADNY Havířov. Doba vyvěšení je 30 dní (odpovědný koordinátor střediska).

Pro vkládání stížností (i anonymních) je umístěna v čekárně OBČANSKÉ PORADNY Havířov schránka, která je označena „Podněty a stížnosti“, s razítkem. Pro tuto funkci lze použít i schránku poštovní, která je umístěna s ostatními poštovními schránkami ve společných prostorách domu. Schránka „Podněty a stížnosti“ je vybírána minimálně 1 x týdně pověřeným zaměstnancem, poštovní schránka je kontrolována a vybírána každodenně sociálními pracovníky poraden. V případě, že se ve schránce nachází stížnost či podnět, je proveden zápis do elektronické tabulky pro evidenci stížností (odpovědný koordinátor střediska).

Se stížností je seznámena vedoucí oblasti a je přednesena na nejbližší poradě zaměstnanců OBČANSKÉ PORADNY Havířov. Je-li to nutné, je na tuto poradě přizvána vedoucí oblasti Ostravsko. Požaduje-li to stěžovatel, či je-li to nutné k vyřešení stížnosti, je tento také přizván. Pozvání vyhotoví a zašle koordinátor střediska, který tímto může pověřit některého ze sociálních pracovníků OBČANSKÉ PORADNY Havířov. Ke stížnosti zaujmou sociální pracovníci OBČANSKÉ PORADNY Havířov stanovisko, se kterým seznámí vedoucí oblasti, a které je následně stěžovateli oznámeno. Je-li znám stěžovatel, zasílá koordinátor střediska, stěžovateli vždy písemně vyhotovené stanovisko. V případě, že stěžovatel není znám, je odpověď zveřejněna dle postupu uvedeného výše.

V případě, že se stěžovatel dostaví osobně, dle povahy stížnosti s tímto jedná sociální pracovník nebo koordinátor střediska. Stěžovatel je uveden do konzultační místnosti a je vyslechnut. Záznam o stížnosti je zaznamenán stěžovatelem či zaměstnancem přijímajícím stížnost do „Formulář pro přijetí stížností a podnětů“. Nechce-li stěžovatel vystupovat anonymně, je tento požádán o podpis, aby stvrdil pravost obsahu podané stížnosti. Stížnost je zaevidovaná do elektronické tabulky pro evidenci stížností a následuje postup, který je uveden

již výše u písemného vyřízení stížnosti.

Při vyřizování stížnosti je nutné poskytnout prostor stěžovateli k vyjádření jeho názoru. V případě potřeby je zaměstnanci OBČANSKÉ PORADNY Havířov přizván k jednání tlumočnick (neslyšící, cizinec ...).

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje písemně v přiměřené lhůtě.

Na stížnost je nezbytné písemně odpovědět co nejdříve, nejpozději však ve lhůtě do 28 dnů ode dne doručení stížnosti. Veškeré stížnosti jsou zaevidovány v elektronické tabulce pro evidenci stížností, která je umístěna na zabezpečeném google účtu. Do tabulky nejsou zapisovány žádná osobní data, dle kterých by bylo možné identifikovat stěžovatele.

Informace o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Kontakty pro podávání stížností:

1. Služba:
OBČANSKÁ PORADNA Havířov
Mgr. Michaela Ohřálová, DiS.
Opletalova 607/4, 736 01 Havířov-Šumbark
telefon: 731 677 460
email: vedouci.ic@slezskadiakonie.cz

2. vedoucí oblasti Ostravsko:
Bc. Renata Motyková, DiS.
adresa: Štramberská 2871/47, 703 00 Ostrava
telefon: 733 142 429
email: r.motykova@slezskadiakonie.cz

3. Slezská diakonie – statutáři
Slezská diakonie
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie
Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka
tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz
Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky
tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie
Slezská církev evangelická a.v.
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 658, 602 00 Brno-střed

tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2
- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Případný stěžovatel nemá povinnost výše uvedený postup dodržovat a svou stížnost může adresovat dle svého uvážení komukoliv z výše uvedených.

S výše uvedeným materiálem jsou zájemci o službu/uživatelé seznámeni ústní formou v počáteční fázi konzultace sociálním pracovníkem provádějícím konzultaci a následně ve stručné písemné podobě ve formě Informativního balíčku či na webových stránkách. Taktéž jsou tyto materiály vyvěšeny v plném obsahu na nástěnce čekárny OBČANSKÉ PORADNY Havířov.

Zodpovědná osoba: Mgr. Michaela Ohřálová, DiS.
Datum revize: 19.03.2025
Účinnost od 01.04.2025
Tento dokument byl zpracován v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a s vyhláškou č. 505/2006 Sb.
Určeno pro zaměstnance OBČANSKÉ PORADNY Havířov a veřejnost