

# RÚT Ostrava, sociální rehabilitace

Název

**Stížnosti na poskytování sociální služby**

## 1. DEFINICE POJMU

Stížnost je chápána jako vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Stěžovat si lze např. na pracovníka a jeho přístup, na informovanost o službě, na organizaci služby, na porušování stanovených pravidel, porušování práv uživatele.

## 2. INFORMOVÁNÍ O STÍŽNOSTECH

Uživatelé jsou o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby seznámeni již ve fázi jednání se zájemcem, a pak jsou opakovaně seznamováni s možností podání stížnosti v průběhu služby (např. v rámci individuálních konzultací, v rámci průběžného hodnocení IP).

### Stěžovateli je zajištěno, že:

- obsah stížnosti je důvěrný (neplatí v případě anonymní stížnosti),
- podané informace nebudou stěžovateli na újmu a nebudou zneužity,
- stížnost nebude zlehčována,
- stížnost bude vyřízena ve stanovené lhůtě,
- ze stížnosti budou vyvozeny důsledky a nápravná opatření,
- s výsledkem prošetření stížnosti bude seznámen písemnou formou.

## 3. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Ve středisku RÚT Ostrava může podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 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, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

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

### **Způsob podání stížnosti**

- **ústně** – stížnost je sdělena:
  - osobně,
  - telefonicky,
  - prostřednictvím zástupce;
- **písemně** – stížnost je podána na Protokolu o podání stížnosti nebo sepsána na papír, ale vždy čitelně, a doručena:
  - poštou (Štramberská 2871/47, Ostrava, 703 00)
  - e-mailem (vedoucirut.ov@slezskadiakonie.cz)
  - osobně,
  - prostřednictvím zástupce,
  - do Schránky důvěry (při vstupu do chodby Slezské diakonie, vlevo na stěně mezi dveřmi RÚT Ostrava a kancelář vedoucí SAS).

### **4. PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost je oprávněn přijmout každý pracovník RÚT Ostrava. Jestliže stížnost směřuje proti pracovníkovi, který stížnost přijímá, doporučí stěžovateli obrátit se ve věci na sociálního pracovníka nebo koordinátora, příp. předá kontakt. Pokud stěžovatel nebude souhlasit, je pracovník povinen stížnost zaznamenat jako kteroukoli jinou.

Za přijatou se považuje stížnost, která je zaznamenána nebo pracovníkem přepsána na formulář Protokol o podání stížnosti.

Stížnost je pracovník povinen předat koordinátorovi. Stížnosti řeší pouze on, v jeho nepřítomnosti pověřená osoba. Stížnosti je možné podávat i vhozením do Schránky důvěry, která je minimálně 1x týdně kontrolována koordinátorem služby (v případě jeho nepřítomnosti schránku vybírá jiný pověřený pracovník). Klíč je uložen ve skříni vedle složek uživatelů.

### **5. EVIDENCE STÍŽNOSTI**

Stížnost je evidována elektronicky, vždy je vyhotoven Protokol o podání stížnosti, který je založen do šanonu Stížnosti.

**Protokol o podání stížnosti** má 3 části:

- Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – tiskopis vyplňuje stěžovatel nebo jeho zástupce, u ústního podání pracovník; stížnost podaná jinou písemnou formou, se stane přílohou Protokolu o podání stížnosti,
- Záznam o přijetí stížnosti – vyplňuje pracovník,
- Záznam o vyřízení stížnosti – vyplňuje koordinátor střediska.

**Část A – Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** obsahuje:

- datum podání stížnosti,
- jméno a příjmení stěžovatele nebo jeho zástupce (není povinné),
- obsah stížnosti,
- způsob písemného vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti:
  - doporučeně poštou,
  - e-mailem,
  - osobně.

### Část B – Záznam o přijetí stížnosti obsahuje:

- datum přijetí stížnosti,
- jméno a příjmení pracovníka, který stížnost přijal,
- forma podání: ústní, písemné, telefonické, e-mailem, anonymní,
- datum předání k vyřízení,
- jméno a příjmení pracovníka, který bude stížnost vyřizovat,
- doplňující údaje (další zúčastněné osoby, doložené posudky, důkazy, atd).

### Část C – Záznam o vyřízení stížnosti obsahuje:

- jméno a příjmení stěžovatele nebo jeho zástupce,
- jméno a příjmení pracovníka, který stížnost přijal,
- jméno a příjmení pracovníka, který stížnost vyřizuje,
- datum vyřízení stížnosti,
- předmět stížnosti,
- způsob prošetření stížnosti (dotazování stěžovatele, zúčastněných osob, zjišťování okolností, práce s dokumentací, namátková kontrola apod.),
- výsledek vyřízení stížnosti – v závěru je uvedeno konstatování, zda stížnost byla shledána opodstatněnou nebo neopodstatněnou, přijatá opatření v případě, že stížnost byla shledána opodstatněnou,
- způsob a možnosti odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti,
- datum odeslání nebo osobního předání Záznamu o vyřízení stížnosti.

U anonymních stížností bude Záznam o vyřízení stížnosti vyvěšen na vstupních dveřích do chodby SD.

## 6. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Každá stížnost je koordinátorem střediska prošetřena. Jde-li o stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, probere ji koordinátor s pracovníky na nejbližší poradě střediska, příp. na mimořádné poradě. Společně zváží možnost a formu nápravy. Projednání stížnosti, forma nápravy a případné následné opatření je zaznamenáno v zápise z porady. Pokud stěžovatel podal **stížnost na konkrétního pracovníka**, koordinátor střediska ji řeší pohovorem s tímto pracovníkem. V případě, že stížnost shledá jako opodstatněnou nebo částečně opodstatněnou, je výsledkem písemný zápis v osobní složce zaměstnance v šanonu koordinátora střediska. Jestliže se stížnosti na pracovníka opakují, může koordinátor střediska vůči němu uplatnit další sankce (písemné upozornění a snížení finanční částky osobního ohodnocení, příp. ukončení pracovního poměru, které řeší Zákoník práce).

Pokud stěžovatel podal **stížnost na koordinátora střediska**, stížnost řeší vedoucí Oblasti Ostravsko.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne přijetí (doručení) stížnosti. V odůvoditelných případech je možné lhůtu prodloužit o dalších 30 dní, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel informován.

Stěžovatel může po předchozí domluvě nahlížet do Protokolu o stížnosti, který je veden o stížnosti, a pořizovat z něj kopie nebo výpisy.

Výsledkem prošetření stížnosti je písemný Záznam o vyřízení stížnosti, který je stěžovateli odeslán doporučeně poštou, e-mailem nebo předán osobně.

**Kontakty pro podávání stížnosti:**

- Mgr. Táňa Veronesi, koordinátor střediska  
-e-mail: [rut.bo@slezskadiakonie.cz](mailto:rut.bo@slezskadiakonie.cz)  
-tel. 731 194 012  
-adresa: Štramberská 2871/47, Ostrava, 703 00;
- Bc. Renáta Motyková, vedoucí oblasti Ostravsko  
-e-mail: [r.motykova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.motykova@slezskadiakonie.cz)  
-tel. 733 142 429  
-adresa: Štramberská 2871/47, Ostrava, 703 00;
- Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka  
-e-mail: [ustredi@slezskadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)  
-tel. 730 166 120  
-adresa: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
- Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitele  
-e-mail: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezskadiakonie.cz)  
-tel: 731 199 480  
-adresa: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

**Další možnosti podání stížnosti:**

- Slezská církev evangelická a.v.  
-e-mail: [sekretariat@sceav.cz](mailto:sekretariat@sceav.cz)  
-tel: 558 764 380  
-adresa: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
- Kancelář Veřejného ochránce práv  
-e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)  
-tel: 542 542 888  
-adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

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 ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí  
-e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
-adresa: Na Poříčnickém právu 376/1, 128 01 Praha 2

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, případně fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.