

## **SQ7 - STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

### **Rozlišujeme:**

**Stížnost** - Vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Je projevem nespokojenosti s poskytováním sociální služby, při níž dochází k porušování práv uživatele nebo povinností poskytovatele sociální služby. Stížnost se může týkat také pracovníků.

**Pokud uživatel sám označí své podání jako stížnost, pak to vyhodnocujeme jako stížnost, ať je její obsah jakýkoliv.**

**Podnět nebo připomínka** - Názor, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem. Např. upozornění na drobný nedostatek.

---

### **Na poskytování sociální služby může podat stížnost:**

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 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, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb  
(dále jen „stěžovatel“).

---

### **Druhy stížností a komu se podávají:**

- **na poskytování služby** - lze ji podat kterémukoliv pracovníkovi služby nebo vedoucímu/koordinátorovi střediska (paní Jitce Zapletalové).
- **na pracovníky** - stížnost na pracovníky se podává vedoucímu/koordinátorovi střediska (paní Jitce Zapletalové). Stížnost na koordinátorku střediska se podává oblastnímu vedoucímu (paní Ludmile Vajdové).

---

### **Forma podání:**

- **ústní** - lze podat kterémukoliv pracovníkovi služby nebo vedoucímu/koordinátorovi střediska (paní Jitce Zapletalové).
- **písemná** - lze ji napsat volnou formou, na obyčejném papíře. Doručit lze vhozením do schránky střediska, která je k tomu určená, předat osobně kterémukoliv pracovníkovi služby nebo vedoucímu/koordinátorovi střediska (paní Jitce Zapletalové).
- **písemná elektronická** - lze ji odeslat na adresu: chana.vs@slezkadiakonie.cz.
- **anonymní** - lze ji takto podat do schránky na stížnosti, které je umístěna na chodbě střediska.

---

### **Hierarchie kontaktů pro podávání stížností**

Pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, klíčový pracovník

Vedoucí/koordinátor střediska  
Jitka Zapletalová  
Pěší 1850/8, Bruntál, 792 01  
tel: 731 425 113  
e-mail: chana.vs@slezskadiakonie.cz



**Vedoucí oblasti Bruntál, Krnov**  
Ing. Ludmila Vajdová  
Hlubčická 9, Krnov, 794 01  
tel: 605 864 669  
e-mail: l.vajdova@slezskadiakonie.cz



**Náměstkyně ředitelky**  
Mgr. Ing. Romana Bělová  
Na Nivách 7, Český Těšín, 737 01  
tel: 731 199 480  
e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz



**Ředitelka Slezské diakonie**  
Mgr. Zuzana Filipková, Ph. Dr.  
Na Nivách 7, Český Těšín, 737 01  
tel: 730 166 120  
e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz



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



**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR - odbor sociálních služeb nebo odbor inspekce sociálních služeb**  
Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2,  
tel.: 221 921 111  
e-mail: posta@mpsv.cz  
datová schránka sc9aavg

**Nebo nezávislý orgán**  
**Kancelář veřejného ochránce práv**  
Údolní 658, 602 00, Brno  
tel: 542 542 888  
e-mail: podatelna@ochrance.cz

---

### **Vyřizování stížností**

- Stížnost podaná pracovníkovi se předává vedoucímu/koordinátorovi střediska nejpozději do následujících 24 hodin (ať už jde o stížnost podanou ústně, písemně, elektronicky). Stížnost podaná prostřednictvím schránky na stížnosti se předává vedoucímu/koordinátorovi střediska 1x týdně (v pondělí).
- Stížnost je vyřízena v celém rozsahu, srozumitelně na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných nedostatků.
- **Vyřízení stížnosti trvá maximálně 30 dnů. V případě, že není možno stížnost do této lhůty vyřídit, je o tom stěžovatel vyrozuměn, jsou mu sděleny důvody a do kdy bude v jiném termínu stížnost vyřízena (maximálně může dojít k prodloužení o dalších 30 dní).**

---

### **Vyrozumění stěžovatele:**

- O neanonymní stížnosti je vyrozuměna podávající osoba písemnou zprávou. Ta se zasílá jako doporučená zásilka na jím uvedenou adresu (kopie se zakládá do Evidence stížností)

nebo předává osobně (v případě osobního převzetí se na kopii zprávy uvede informace o tom, že byla převzata, datum převzetí a podpis stěžovatele).

#### **Výjimky při vyrozumění:**

- Je-li stížnost anonymní, informace o nutnosti prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti, důvody prodloužení lhůty a předpokládaná doba vyřízení, se umístí na nástěnce střediska a zapíše se do Evidence stížností, neboť anonymního stěžovatele nelze písemně kontaktovat.
- S vyrozuměním o anonymní stížnosti seznámí vedoucí/koordinátor střediska nebo sociální pracovník uživatele na skupinovém setkání a následně tuto informaci vyvěsí na 1 měsíc na nástěnku střediska (jako součást zápisu ze skupinového setkání).

---

#### **Odvolání proti vyřízení stížnosti:**

Nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě nebo proti výsledku vyřízení stížnosti je možné se odvolat, do 60 dnů od doručení vyrozumění k Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR. Do odvolání je třeba uvést důvod. Na vyřízení má Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR lhůtu 60 dní od doručení nebo 90 dní, je-li k prověření potřeba vyjádření dalších orgánů veřejné správy či osob.

---

#### ***Schránka pro příjem stížnosti, podnětů nebo pochval***

*Na chodbě střediska je umístěna schránka, která slouží zejména k anonymnímu vyjádření, ať už se jedná o stížnost, podnět nebo pochvalu. Schránku vybírá 1x týdně, vždy v pondělí, sociální pracovník s dalším pracovníkem služby. V případě, že je do ní vhozena nějaká stížnost nebo podnět/připomínka, postupuje dále dle výše uvedeného. Kontrola schránky se deklaruje písemně podpisem do tzv. Přehledu kontrol schránky pro podávání stížností a podnětů. Tento přehled je založen ve složce Evidence stížností a podnětů v uzamykatelné skříni v kanceláři sociálního pracovníka.*

---

#### **Řešení podnětů a připomínek:**

Přijetí podnětu nebo připomínky, jeho prodiskutování a výstup je zaznamenán v Denních záznamech o poskytování sociální služby konkrétního uživatele (elektronický soubor na google disku) nebo v zápise z nejbližší porady pracovního týmu (popř. klíčových pracovníků), jde-li o podnět nebo připomínku anonymní.

V případě, že chce být podavatel informován o výsledku, je zvolena osoba, která mu ho ústně oznámí. U anonymních podnětů nebo připomínek je výsledek sdělen všem uživatelům na nejbližším skupinovém setkání.

---

#### **Způsob evidence stížností nebo podnětů:**

- Jedná-li se o jmenovitou stížnost nebo podnět od uživatele nebo skupiny uživatelů, pracovník jej zaznamená do Denních záznamů o poskytování sociální služby konkrétního uživatele (elektronický soubor na google disku).
- Stížnost se navíc zaznamená ještě do určeného formuláře - Stížnost formulář - příloha 1 a je předána vedoucí/koordinátorce střediska do 24 hodin od přijetí.
- Sociální pracovník zaznamená každou stížnost, podnět nebo připomínku na konci měsíce do elektronické tabulky Evidence stížností a podnětů na google disku. V tabulce je stanoveno, kdo stížnost nebo podnět podává, o co se jedná, kdy bylo podáno, jak a kdy byla přijata nápravná opatření.