 

**Stížnosti na poskytování služby v Poradně ELPIS**

**Obsah:**

1. Účel
2. Rozdělení stížnosti
3. Způsob podání stížností
4. Řešení stížností
5. Odpověď na stížnost
6. Evidence stížností
7. Anonymní stížnosti

**1. Účel**

**Každý** zájemce o službu, klient, jeho zástupce i nepřímí uživatelé poradny ELPIS Bruntál mají **právo podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby**.

V úvodním rozhovoru je zájemci/klientovi vysvětleno, jak postupovat v případě podání stížnosti, dále je mu předán formulář postupu při vyřizování stížností a připomínek (příloha č.1). Tento formulář je volně přístupný před poradnou v Bruntále i Dívčím Hradě a je také součástí informačního balíčku pro klienta.

Každý podnět, připomínka či stížnost je pojímána pozitivně a měla by vést ke zlepšení a zkvalitnění práce.

**2. Rozdělení stížností podle závažnosti sdělení**

Podnět (přání)

Podnětem je projevený názor ke zkvalitnění a zlepšení služby.

Připomínka

Jedná se zejména o upozornění na určitý nedostatek, věcnou kritiku k průběhu a podmínkám služby.

Stížnost

Jedná se o závažné pochybení ze strany pracovníků, které snižuje kvalitu poskytované sociální služby.

Jedná se o vyjádřenou nespokojenost zájemce o službu, klienta, anebo jeho zástupce s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby, která si vyžaduje prošetření.

**3. Způsob podávání stížností**

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat každý zájemce, klient, pracovník nebo jiná osoba (stěžovatel). Každý klient má možnost stěžovat si samostatně, případně zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti které směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a které není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Kontakty pro podávání stížností:

**Sociální služba**

Poradna ELPIS, odborné sociální poradenství

Zahradní 1, Bruntál, 792 01

Dívčí Hrad č. 62, Osoblaha 793 99

Bc. Klára Maková, koordinátor střediska, tel.: 734 518 846, e-mail:elpis.br@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti Bruntál, Krnov**

Hlubčická 10, 794 01 Krnov

Ing. Ludmila Vajdová, vedoucí oblasti Bruntál, Krnov

tel.: 605 864 669, e-mail: l.vajdova@slezskadiakonie.cz

**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

 Stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník Poradny ELPIS či pracovník jiné služby. Pracovník, který stížnost přijal je povinen ji předat nejdéle do 3 pracovních dnů kompetentní osobě.(tj. koordinátor střediska, vedoucí oblasti, ředitelka SD). Stížnost mohou přijmout také výše zmíněné subjekty.

Jakou formou může být stížnost podána

* Ústně
* Telefonicky
* Písemně – dopis, e-mail, schránka stížností

Při ústní stížnosti učiní pracovník poradny o stížnosti písemný záznam do formuláře postupu při vyřizování stížností ve spolupráci s klientem. Pracovník klade při záznamu ústní stížnosti důraz na obsah jeho sdělení, vše zapíše pracovník přesně dle jeho slov, může být použita i přímá řeč.

Telefonickou stížnost lze podat na mobilní telefon koordinátorovi střediska, vedoucí oblasti či dále na ústředí Slezské diakonie a výše zmíněných kontaktech. Dále postupuje pracovník stejně jako při ústní stížnosti.

Písemnou stížnost může stěžovatel buď:

* předat pracovníkovi poradny
* vhodit do schránky stížností před hlavním vchodem do poradny. Schránka je viditelně označena. Výběr schránky provádí sociální pracovník zpravidla každý pátek. O výběru provede zápis do přiloženého formuláře (Příloha č.2).
* zaslat na e-mail elpis.br@slezskadiakonie.cz
* zaslat poštou na adresu: Poradna ELPIS, odborné sociální poradenství, Zahradní 1, Bruntál, 792 01 nebo na další výše zmíněné kontakty.

Stížnost může být dále podána i anonymně (viz. bod 7)

Písemnou stížnost může klient vepsat do předem připraveného formuláře, který je k dispozici na nástěnce před poradnou, nebo má možnost zvolit „volnou“ formu stížnosti.

**4. Řešení stížností**

**Kdo řeší stížnost**

 Stížnosti ve středisku ELPIS Bruntál řeší koordinátor střediska. V případě, že daná stížnost přesahuje jeho kompetence, předává stížnost následovně:

 a) v případě, že je stížnost podána na pracovníka jiného střediska, řeší koordinátor tuto stížnost ve spolupráci s vedoucím pracovníkem daného střediska.

 b) v případě stížnosti na koordinátora střediska, tento ji předá vedoucímu oblasti Bruntál-Krnov.

 c) v případě stížnosti na vedoucího oblasti ji předá řediteli SD.

**4. 2. Způsob prošetřování stížností**

V rámci prošetření stížnosti jedná výše zmíněný pracovník s těmi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká.

Na základě získaných informací pověřený pracovník rozhodne, zda stížnost shledal oprávněnou, a v případě odůvodněné stížnosti stanoví opatření nutná k nápravě situace a zajistí, že se stěžovateli omluvu od toho, kdo jej poškodil. V případě ukončení pracovního poměru zaměstnance, který toto způsobil, se poškozené straně osobně omlouvá koordinátor střediska.

To vše zaznamená písemně, společně s termínem případné nápravy a s informací o právu stěžovatele podat proti tomuto rozhodnutí odvolání.

**5. Odpověď na stížnost**

 Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech její prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

Poskytovatel je povinen písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.)

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 do uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 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 další relevantních osob.

**6. Evidence stížností**

Všechny stížnosti včetně jejich vyřízení, eviduje koordinátor střediska ve složce stížností, která je uložena v šanonu Kvalita ELPIS.

**7. Anonymní stížnosti**

Stížnost může být podána také anonymně. Pro tyto případy je možné využít již zmíněnou schránku, která je v Bruntále umístěna před hlavním vchodem do budovy, kde se poradna nachází. V Dívčím Hradě je schránka taktéž umístěna před hlavním vchodem do budovy, kde se nachází poradna. Výběr schránky provádí v Bruntále koordinátor střediska, a to zpravidla v pátek V Dívčím Hradě provádí výběr schránky sociální pracovník a to zpravidla ve čtvrtek. O výběru schránky provede koordinátor střediska zápis do formuláře **zápis o provedené kontrole schránky na stížnosti**, tento podepíše. V Dívčím Hradě tuto kontrolu provádí sociální pracovník a postup je totožný.

Při řešení anonymním stížnosti se postupuje podle stejných pravidel, pouze vyjádření ke stížnosti není doručeno přímo stěžovateli. Výsledek šetření je vyvěšen po dobu 14 dní na nástěnce umístěné na chodbě vedle dveří do kanceláře.

Vyvěšení a následné stažení z nástěnky zajistí v Bruntále koordinátor střediska, v Dívčím Hradě sociální pracovník.