**STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

**Azylový dům pro ženy SÁRA Frýdek-Místek**

1. **Obecné ustanovení**

Toto vnitřní pravidlo upravuje zásady pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby. Popisuje odpovědnost pracovníků v procesu přijímání, řešení a oznamování vyřešení stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

**Stížnost** je vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

**Podnět** je návrh na zlepšení. Dle zhodnocení vedoucího je posouzen a případně zapracován do zlepšení kvality chodu střediska. Na základě podání podnětu nevzniká automaticky nárok na přijetí navrhovaných opatření. Podněty podané na setkání s klientkami jsou zaznamenány v zápisu ze setkání s klientkami. Jednou ročně jsou vyhodnocovány v souladu s VP15 Zvyšování kvality sociální služby.

1. **Kdo si může podat stížnost**
2. klientka, které je nebo byla poskytovaná soc. služba
3. zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, člen domácnosti (zastoupení členem domácnosti dle

§ 49 Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.) klientky, které je nebo byla poskytovaná sociální služba.

1. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klientka, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
2. osoba zmocněná klientkou, které je nebo byla poskytována sociální služba.
3. zaměstnanec sociální služby.

**3. Formy podání stížnosti**

Stížnost může být podána ústně, písemně, emailem nebo telefonicky:

* **Písemně**

| **Formy** | **Stěžovatel** | **Odpovědné osoby** |
| --- | --- | --- |
| DOPIS | Stěžovatel pošle poštou dopis na adresu střediska. | Dopis převezme PSS, eviduje jej do knihy přijaté pošty a předá vedoucímu střediska. |
| SCHRÁNKA STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ | Napsanou stížnost stěžovatel vhodí do schránky stížností a podnětů. K podání stížnosti může využít list papíru nebo formulář Stížnosti, který má k dispozici u schránky stížností a podnětů. | Schránka se vybírá 1x týdně (zpravidla v pondělí) dvěma pracovníky. Provedení kontroly zaznamenají do formuláře Výběr schránek stížností a stížnost předají vedoucímu střediska k řešení.  Pracovník v sociálních službách formulář Výběru schránek stížností pravidelně předloží k podpisu sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu střediska. |
| SOCIÁLNÍ SÍTĚ (email, facebook) | Stěžovatel může poslat stížnost na email, či facebook střediska. | Pracovník, který stížnost emailem přijme, jej vytiskne a předá vedoucímu střediska k řešení. Pokud je stížnost na facebooku střediska, zkontaktuje se vedoucí střediska se stěžovatelem. |

* **Ústně**

| **Formy** | **Stěžovatel** | **Odpovědné osoby** |
| --- | --- | --- |
| OSOBNĚ | Stěžovatel sdělí stížnost ústně pracovníkovi střediska. | Pracovník, který stížnost přijme, ji zapíše do formuláře Stížnosti a text přečte stěžovateli a pokud s textem souhlasí, předá stížnost vedoucímu střediska k řešení. |
| TELEFONICKY | Stěžovatel si může stěžovat telefonicky. | Pracovník, který přijme stížnost, ji zapíše do formuláře Stížnosti. Text přečte do telefonu, a pokud stěžovatel s textem souhlasí, stížnost předá vedoucímu střediska. |

**4. Způsoby podání stížností**

* Stěžovatel se identifikuje-stěžovatel uvede své jméno a příjmení.
* Anonymně - stěžovatel neuvede své jméno a příjmení. Za tímto účelem může využít Schránku stížností a podnětů, která je umístěna na dostupném místě, které zároveň poskytuje dostatek soukromí. Pro Azylový dům pro ženy na chodbě 2. NP. Schránka se vybírá 1x týdně (zpravidla v pondělí). Schránku kontroluje sociální pracovník s pracovníkem v sociálních službách a učiní o kontrole zápis do formuláře.
* Možnost zmocnit k podání stížnosti jinou osobu

**5. Odpovědné osoby v přijímání a vyřizování stížností**

Stížnosti přijímají všichni pracovníci střediska SÁRA. Pracovník, který přijme stížnost, ji předá vedoucímu střediska. Za prošetření stížnosti je odpovědný vedoucí střediska. Vedoucí může k prošetření stížnosti přizvat odpovědného sociálního pracovníka za danou službu. Pokud se jedná o stížnost na vedoucího střediska, řeší ji vedoucí oblasti.

**6. Evidence stížností**

Každou přijatou stížnost eviduje a řeší kompetentní pracovník. Ten stížnost zaznamená elektronicky v Evidenci stížností.

Formulář pro písemný záznam Stížnosti a formulář Záznam o řešení stížnosti je založen v šanonu v uzamčené kanceláři vedoucího střediska.

Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti (záznam o řešení stížnosti), dle potřeby obdrží její kopii.

**7. Lhůty**

* Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti.
* Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel písemně informován vedoucím střediska. V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce u schránky stížností a podnětů.
* Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**8. Postup podávání a vyřizování stížností**

* Při sepisování písemné stížnosti se klientka může obrátit s žádostí o pomoc na kteréhokoli pracovníka střediska. Ten tuto podporu poskytne v soukromí, diskrétně a profesionálně.
* Vedoucí střediska při řešení stížnosti může přizvat sociálního pracovníka. Metody prošetření stížnosti zahrnují rozhovor se svědky, se stěžovatelem, pracovníky, prostudování dokumentace, zjišťování faktů vztahujících se k dané stížnosti.
* Vedoucí střediska, který řeší stížnost, zapisuje způsob vyřešení stížnosti do Evidence stížností, prošetření stížnosti zaznamená do formuláře Záznam o řešení stížnosti. Ten společně s podanou stížností zakládá do šanonu Evidence stížností, který je umístěn v kanceláři vedoucího střediska.
* Po prošetření a zvážení stížnosti jsou přijata opatření, která povedou ke zkvalitnění poskytované služby.
* Odpověď na stížnost musí být písemná, bude napsaná pro stěžovatele srozumitelně a bude obsahovat shrnutí stížnosti, datum podání, reakci a řešení či vyvození závěru, razítko a podpis a datum vyřízení, záznam o předání a převzetí. Vedoucí střediska předá řešení stížnosti osobně, případně odešle poštou. Pokud se jedná o anonymní stížnost, odpověď bude vyvěšena u schránky stížností a podnětů po dobu 14 kalendářních dnů, kde byla stížnost podána. Byla-li stížnost podána prostřednictvím sociálních sítí, domluví se vedoucí střediska na způsobu předání řešení stížnosti.
* Stěžovatel je informován, že nesouhlasí-li s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovenélhůtě, může ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.
* Sociální služba je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti, když stěžovatel požádal ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. Pokud byla poskytovateli po prošetření uložena povinnost odstranit nevyhovující stav, ten ve lhůtě stanovené ministerstvem odstraní a podá o tom ministerstvu písemnou zprávu.

**9. Kontakty pro podávání stížností:**

**Středisko SÁRA Frýdek-Místek**

Bruzovská 328, 738 01 Frýdek-Místek

Mgr. Jana Doricová, vedoucí střediska

tel. 731 149 539, email: [sara.fm@slezskadiakonie.cz](mailto:sara.fm@slezskadiakonie.cz)

**Vedoucí oblasti Třinec, Frýdek-Místek**

Hraniční 280, 739 61 Třinec

Bc. Marek Stebel

tel. 704 675 715, email: [m.stebel@slezskadiakonie.cz](mailto:m.stebel@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](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

- tel: 731 199 480, e-mail: [r.belova@slezskadiakonie.c](mailto:r.belova@slezskadiakonie.cz)z

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](mailto:sekretariat@sceav.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

- Údolní 658, 602 00 Brno-střed

- tel: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto: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](mailto:posta@mpsv.cz)

**10. Prokazatelné seznámení klientek a zaměstnanců s podáním a řešením stížností**

Klientky jsou seznámeny s pravidly pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby již při jednání se zájemcem a dále při sjednání smlouvy. Právo podávat si stížnost je uvedeno v Pravidlech azylového domu pro ženy. Pravidla AD a návod, jak podávat stížnosti a jejich řešení, jsou vyvěšeny na nástěnce služby a na webových stránkách.

Nový zaměstnanec je seznámen s pravidly pro podávání a vyřizování stížností v době zácviku zodpovědným pracovníkem za zácvik. Pokud dojde ke změně v pravidlech pro podávání stížností, jsou o tom pracovníci informováni na pravidelných poradách. Seznámení stvrdí podpisem.