| Organizace: | |
| --- | --- |
| Středisko:  **BETHEL Třinec** | Sociální služba:  **Azylový dům** |
| Počet stran:  **8** | Počet příloh:  **3** |
| Druh dokumentu:  **vnitřní směrnice** | Číslo dokumentu:  **VS 7** |

| **Podávání a vyřizování stížností** |
| --- |

| **Vypracoval:** | Tým pracovníků služby | **Dne:** 1. 10. 2007 |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aktualizoval:** | Tým pracovníků služby | **Dne:** 21. 7. 2010  **Dne:** 20. 9. 2011  **Dne:** 15. 10. 2014  **Dne:** 1. 7. 2015  **Dne:** 10. 4. 2017  **Dne:** 31. 7. 2023  **Dne:** 3. 3. 2025 |  |
| **Schválil:** | Mgr. Šárka Ociepková, DiS.  *vedoucí střediska* | **Dne:** 15. 3. 2025 | Podpis: |
| **Účinnost:** | dnem schválení | | |
| **Závaznost:** | vedoucí střediska, koordinátor střediska, sociální pracovník, pracovníci v soc. službách, vrátný | | |

**Obsah**

1. Obecné ustanovení
2. Vymezení pojmů
3. Kdo si může podat stížnost
4. Formy podání stížností
5. Evidence stížnosti
6. Kompetentní pracovníci
7. Řešení stížnosti
8. Způsob předání řešené stížnosti
9. Lhůty
10. Možnosti prověření stížnosti
11. Seznámení klientů, pracovníků s podáním a řešením stížností

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **Obecné ustanovení**

Tato vnitřní směrnice upravuje způsob podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.

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.

1. **Vymezení pojmů**
   1. **Stížnost** chápeme jako projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.
   2. **Připomínka** je chápána jako návrh na zlepšení služby nebo způsob jejího poskytování. V případě připomínky jsou obvykle přijata operativní řešení. Připomínkou však nemůže být takové podání, které poukazuje na zásadní nedostatky sociální služby, způsoby poskytování služby, porušování zákonů nebo lidských práv. V tomto případě pracovník naloží s podáním jako se stížností. Připomínky podané na poradách s klienty jsou zaznamenány v zápisu z porady s klienty. Jednou ročně jsou vyhodnocovány v souladu s VS 15 Zvyšování kvality sociální služby.
2. **Kdo si může podat stížnost**
   1. Klient, kterému je nebo byla poskytovaná soc. služby Azylový dům (dále AD) má právo podat stížnost nebo připomínku (dále jen stížnost) na kvalitu nebo způsob poskytování soc. služby.
   2. Opatrovník, podpůrce, člen domácnosti (zastoupení členem domácnosti dle § 49 Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.) klienta, kterému je nebo byla poskytovaná sociální služba.
   3. Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel.
   4. Osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba.
   5. Zaměstnanec sociální služby.
   6. V zájmu klienta služby nebo ve svém vlastním zájmu může podat stížnost i jakákoliv jiná fyzická či právnická osoba.
3. **Formy podání stížností**
   1. Stížnost může být podána ústně, písemně, e-mailem nebo telefonicky na níže uvedené kontakty. V případě, kdy je stížnost podána k jiným organizacím/osobám než je Bethel Třinec, azylový dům, je služba součinná při řešení stížností.
   2. Při podání stížnosti ve službě se postupuje takto:
4. Ústní stížnost sdělí nebo nadiktuje stěžovatel službukonajícímu pracovníkovi na vrátnici či jakémukoliv pracovníkovi střediska, který ji zaznamená do „Formuláře pro písemný záznam stížnosti“ (viz příloha č. 1). Tento formulář je k dispozici v elektronické podobě na Google disku, v písemné podobě na nástěnce u vrátnice, na vrátnici a v kanceláři sociálního pracovníka služby. Stížnost musí být dostatečně přesně popsána, pokud je to nezbytné, obsahuje konkrétní výroky stěžovatele. Stěžovatel ji po přečtení stvrdí svým podpisem do formuláře.

Pracovníci berou vážně obavy stěžovatelů z podávání stížností. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. V tomto případě se jedná o stížnost anonymní.

Ústní stížnost může být zaznamenána rovněž pracovníkem, který vede schůzku s klienty služby.

Pracovník, který zaznamená ústní stížnost, ji následně doručí kompetentnímu pracovníkovi služby (viz bod 6).

1. Písemnou stížnost je možno napsat na samostatný papír nebo do „Formuláře pro písemný záznam stížnosti“. Tyto formuláře jsou k dispozici na nástěnce u vrátnice, popř. na vrátnici nebo v kanceláři u sociálního pracovníka. Schránka, do které mohou klienti své stížnosti vhazovat, se nachází u vstupních dveří vedle pokoje č. 9 na 1. patře. Stejně tak je možno písemnou stížnost předat kterémukoliv přítomnému pracovníkovi na středisku, který ji předá kompetentním pracovníkům (viz bod 6a).

Pro anonymní podání stížnosti může klient využít schránku stížností. Schránka je pravidelně kontrolována 1x týdně (v pondělí). Kontrolu schránky stížností provádí vždy 2 pracovníci. O kontrole schránky se provádí záznam do příslušného formuláře (viz příloha č. 2), který je k dispozici v kanceláři koordinátora střediska.

Při dotazníkovém šetření o spokojenosti se službou je rovněž možno uvést anonymně stížnost týkající se služby.

1. Stížnost je možno zaslat rovněž formou e-mailu. K tomuto emailu má přístup vedoucí střediska a kontroluje jej průběžně každý pracovní den. Emailové adresy jsou k dispozici na letáku služby, na tabuli budovy střediska a na internetových stránkách SD.
2. Stížnost je možno předat rovněž telefonicky na číslo pevné linky střediska nebo na mobilní číslo koordinátora nebo vedoucího střediska. Kontakty jsou k dispozici na letáku služby, na budově střediska, na internetových stránkách Slezské diakonie, v brožuře „Průvodce sociálními službami a návaznými aktivitami města Třince a okolí“. Pracovník zjišťuje, jakým způsobem chce být volající informován o vyřízení stížnosti a na základě toho dále postupuje. Telefonická stížnost je zapsána do „Formuláře pro písemný záznam stížnosti“ a předána k řešení kompetentnímu pracovníkovi.

**Kontakty pro podávání stížností:**

**Bethel Třinec, azylový dům**

Frýdecká 191, 739 61 Třinec

- tel: 558 990 421

Mgr. Šárka Ociepková, DiS., vedoucí střediska

- tel: 737 206 445, e-mail: bethel.tc@slezskadiakonie.cz

Bc. Monika Heczková, koordinátor střediska

- tel: 734 769 702, e-mail: sp.betheltc.ad@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti Frýdek-Místek, Třinec Bc. Marek Stebel**

- Hraniční 280, 739 61 Třinec

- tel: 704 675 715, email: 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

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

1. **Evidence stížnosti**
   1. Každou přijatou stížnost eviduje a řeší kompetentní pracovník. Ten stížnost zaznamená elektronicky v „Evidenci přijatých stížností“.
   2. „Formulář pro písemný záznam stížnosti“ a „Formulář řešení stížnosti” je založen v šanonu v uzamčené kanceláři koordinátora střediska.
   3. Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti (Formulář pro písemný záznam stížnosti a Formulář pro řešení stížností), dle potřeby obdrží jeji kopii.
2. **Kompetentní pracovníci**
   1. Za evidenci a řešení stížností je zodpovědný koordinátor střediska. V případě jeho dlouhodobé nepřítomnosti (delší než 5 pracovních dnů) stížnosti eviduje a řeší vedoucí střediska.
   2. Kompetentní pracovník je zodpovědný rovněž za vyhodnocení stížností (viz bod 12).
   3. Stížnost podána přímo na vedoucího služby je vyřizována vedoucím oblasti Frýdek-Místek, Třinec.
3. **Řešení stížnosti**
   1. Pracovník, který vyřizuje stížnost, zjistí všechny okolnosti předmětného podání (využije studium dokumentace, rozhovory s účastníky, příp. další postupy). Konfrontace zúčastněných stran je možná pouze se souhlasem všech zúčastněných.
   2. Vyřízení stížnosti obsahuje odpovědi na všechny části stížnosti, přijatá opatření k odstranění zjištěných závad, popřípadě jiné možnosti vedoucí ke zlepšení stavu.
   3. Odpověď na stížnost musí být písemná, uvádí se do „Formuláře pro řešení stížnosti”.
   4. 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.
4. **Způsob předání řešené stížnosti**
   1. Ústně podaná stížnost

Řešení stížnosti kompetentní pracovník předá osobně stěžovateli (v písemné formě ve formuláři). Je předáno ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé s podpisem stěžovatele se založí do šanonu stížností.

* 1. Písemná stížnost

Anonymní – Pokud je stížnost anonymní (osoba neuvede své jméno, ani žádný kontakt na sebe), řešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce před vrátnicí služby a to po dobu 30 kalendářních dnů.

Neanonymní – řešení stížnosti sociální pracovník předá osobně stěžovateli. Je předáno ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé s podpisem stěžovatele se založí do šanonu stížností.

Řešení stížnosti vznesené na schůzce s klienty služby je zveřejněno na nástěnce (hlavní nástěnka u vrátnice) po dobu 30 kalendářních dnů.

Poštou – řešení stížnosti se zasílá poštou na uvedenou adresu, pokud není uvedena, postupujeme jako u anonymní (viz výše).

* 1. Emailem - řešení odesíláme zpět na mailovou adresu, ze které stížnost byla doručena.
  2. Telefonicky – řešení stížnosti je předáno dotyčnému dle předem dohodnutého způsobu předání (telefonicky, poštou, vyvěšením na dveře jako u anonymní stížnosti).

1. **Lhůty**
   1. Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti.
   2. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován kompetentním pracovníkem. V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce u vrátnice AD.
   3. Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
2. **Možnosti prověření stížnosti**

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možno požádat ve lhůtě 60 dní MPSV 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

1. **Seznámení klientů, pracovníků s podáním a řešením stížností**
   1. Klienti služby jsou se způsobem podávání a vyřizování stížností seznámeni v rámci procesu uzavírání smlouvy.
   2. Informace o podání stížností je rovněž vyvěšena u schránky stížnosti.
   3. V průběhu poskytování služby je jim tato možnost připomínána. Rovněž při každé aktualizaci této směrnice jsou klienti o tomto informováni.
   4. Nově přijatý pracovník je prokazatelně seznámen s touto vnitřní směrnicí v době zácviku a následně jsou všichni pracovníci seznámeni s každou aktualizací vnitřní směrnice.

**Seznam příloh**

Příloha č. 1 „Formulář pro písemný záznam stížnosti“

Příloha č. 2 „Kontrola schránky stížností“

Příloha č. 3 „Evidence přijatých stížností“

Příloha č. 4 „Formulář pro řešení stížnosti“

Příloha č. 5 „Postup pro podání stížnosti pro klienty”