

**S7**

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ SLUŽBY**

**RÚT Havířov, sociální rehabilitace**

**Obsah**

1. **Podání stížnosti na poskytování sociální služby .………………….… 1**
2. **Postup při vyřizování stížností ……………………………………….. 2**
3. **Další možnosti, kde podat stížnost ……………………………………. 3**
4. **Odvolání se proti vyřízení stížnosti ………………….………….....…. 4**
5. **Podání stížnosti na poskytování sociální služby**

***Kritérium 7 a)***

*Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.*

Klienti RÚT Havířov, sociální rehabilitace mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na průběh poskytování služeb, jejich kvalitu či nejsou-li spokojeni s přístupem pracovníků, aniž by tímto byli jakkoliv ohroženi. Poskytovatel vnímá stížnosti jako podněty podstatné pro zkvalitňování svých služeb.

Mimo stížnosti mohou Klienti podávat také podněty, návrhy, připomínky či sdělit pochvalu.

Osobami, které mohou podat stížnosti jsou:

* osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
* zákonný zástupce, 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. (dále jen „stěžovatel“)

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému 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 která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

**Způsob podávání stížností**

S předáním stížnosti je možné oslovit kteréhokoliv pracovníka služby. Za vyřízení stížností je zodpovědný vedoucí služby.

Stížnosti mohou být podávány pod vlastním jménem nebo anonymně.

**Formy stížností:**

* **osobně –** při setkání s pracovníky služby v terénu; na pracovišti RÚT Havířov, sociální rehabilitace
* **telefonicky –** každý všední den **od 8:00 do 16:00 hod.**  na telefonních číslech
	+ Vedoucí střediska: Mgr. Jana Ondrušková, **731 428 974**
	+ Pracovník v sociálních službách: Michaela Šturcová, **737 476 819**
	+ Sociální pracovník: Bc. Aneta Jerigová, **737 548 452**
	+ Sociální pracovník: Mgr. Michaela Zajacová, **737 436 306**
	+ Sociální pracovník: Bc. Jiří Jabůrek, **704 675 688**
* **písemně** – na adresu střediska: RÚT Havířov, sociální rehabilitace, Svornosti 2/86, 736 01 Havířov – Město
* **elektronickou poštou** – na e-mailovou adresu jednotlivých pracovníků
	+ Vedoucí střediska: Mgr. Jana Ondrušková, **rut.havirov@slezskadiakonie.cz**
	+ Pracovník v soc. službách: Michaela Šturcová, **rut.ha1@slezskadiakonie.cz**
	+ Sociální pracovník: Bc. Aneta Jerigová, **rut.ha2@slezskadiakonie.cz**
	+ Sociální pracovník: Mgr. Michaela Zajacová, **rut.ha3@slezskadiakonie.cz**
	+ Sociální pracovník: Bc. Jiří Jabůrek, **rut.ha4@slezskadiakonie.cz**
* **schránka důvěry** (nadepsaná NÁMĚTY, STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY) **–** umístěna vedle vstupu do kanceláří služby, obsah schránky je pravidelně 1x týdně kontrolován
1. **Postup při vyřizování stížností**

Pracovník, který stížnost přijímá, ji zaznamená do elektronické evidence v programu PePa, složky Stížnosti a vede ji jako **záznam o stížnosti**.

Záznam musí obsahovat datum přijetí stížnosti, jméno, příjmení, adresu stěžovatele (je-li toto známo), jméno, příjmení a funkci pracovníka, který stížnost přijal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele (je-li přítomný).

Stížnost je nejpozději následující pracovní den předána vedoucímu služby nebo jeho zástupci k vyřízení.

Poskytovatel sepíše o stížnosti zápis, prošetří ji a o výsledcích šetření sepíše zprávu. O průběhu a výsledcích šetření informuje písemně Klienta (stěžovatele) pověřený zástupce Poskytovatele.

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

U **anonymní stížnosti** je její vyhodnocení viditelně vyvěšeno na dveřích služby, a to po dobu jednoho kalendářního měsíce.

**Formy vyřízení stížností**

Stěžovateli je předáno písemné vyrozumění ohledně vyřízení stížnosti formou:

* doporučeného dopisu,
* osobního předání oproti podpisu,
* elektronickou poštou.

O vyřízení každé jednotlivé stížnosti si vede rovněž záznam v evidenčním programu PePa, složce Stížnosti.

**Zodpovědné osoby za vyřizování stížností**

Stížnosti Klienta týkající se pracovníků služby vyřizuje vedoucí služby:

* Mgr. Jana Ondrušková
	+ adresa: Svornosti 2/86, 736 01 Havířov – Město
	+ telefon: 731 428 974
	+ email: rut.havirov@slezskadiakonie.cz

Stížnosti Klienta týkající se vedoucí střediska vyřizuje jeho přímý nadřízený:

* Ing. Bc. Milana Bakšová, tj. vedoucí Oblasti Karvinsko
	+ adresa: V Aleji 435, 73401 Karviná – Ráj
	+ telefon: 603 416 882
	+ email: m.baksova@slezskadiakonie.cz
1. **Další možnosti, kde podat stížnost**

***Kritérium 7 c)***

*Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.*

Pokud není Klient či stěžovatel obecně spokojen s vyřízením své stížnosti nebo chce-li se rovnou obrátit na jiná místa, může se obrátit na níže uvedené kontakty.

1. **Dalším vedoucím pracovníkům Slezské diakonie:**

Adresa: Slezská diakonie; Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

* Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka
	+ telefon: 730 166 120
	+ e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz
* Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky
	+ telefon: 731 199 480
	+ e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz
1. **Zřizovateli Slezské diakonie:**
* Slezská církev evangelická a.v.
	+ adresa: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
	+ telefon: 558 764 380
	+ e-mail: sekretariat@sceav.cz
1. **Veřejnému ochránci práv:**
* Kancelář veřejného ochránce práv
* adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
* telefon: 542 542 888
* email: podatelna@ochrance.cz
1. **Odvolání se proti vyřízení stížnosti**

***Kritérium 7 b)***

*Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.*

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možno požádat ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení dané stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti.

V žádosti stěžovatele je nutné uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

* **Ministerstvo práce a sociálních věcí:**
	+ adresa: Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2
	+ telefon: 950 191 111
	+ e-mail: posta@mpsv.cz

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 nebo Poskytovatele.