## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Definice stížnosti**

Jakýkoli projev stěžovatele (kritika, vyjádření nespokojenosti) k průběhu a podmínkám poskytované služby, který označí za stížnost, anebo takový projev nespokojenosti, který svým obsahem směřuje ke stížnosti a vyžaduje prošetření. Slouží jako zdroj možných kroků ke zvyšování kvality sociální služby.

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.

**Postup pro podávání stížností**

***Kdo může podávat 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“).

***Kdo přijímá a následně vyřizuje stížnost:***

**STREETWORK GABRIEL Karviná, terénní program**

Mgr. et Mgr. Jana Ondrušková Dis., vedoucí služby

tel: 734 428 974, e-mail: online@slezskadiakonie.cz

Pracovníci terénního programu na tel. číslech:

730 181 926, 704 675 690 a e-mail: streetgabriel1@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti Karvinsko:**

Ing. Bc. Milana Bakšová, V Aleji 435, Karviná 73401, tel: 603 416 882 m.baksova@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

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: info@helcom.cz

**Česká asociace streetwork o.s.**

Senovážné náměstí 24, 110 00 Praha 1, tel.: 774 913 777, www.streetwork.cz

***Formy podání stížnosti:***

**a)**    Ústní - osobně pracovníkům v terénu nebo vedoucí služby na adrese: V Aleji 435, Karviná Ráj 734 01.

**b)**    Telefonická forma podání stížnosti:

Tel: 730 181 926 – terénní pracovníci – Karviná

Tel: 704 675 690 – terénní pracovníci - Orlová

Tel: 731 428 974 – vedoucí služby

**c)**    Písemná: stížnost sepsaná dopisem a zaslána na adresu: V Aleji 435, Karviná Ráj 734 01. Stížnost zaslána prostřednictvím sms zprávy nebo jiných chatových online konverzací (whats up, messenger). Dále je možné si písemně stěžovat prostřednictvím emailu nebo ji osobně sepsat s pracovníky v terénu na místě.

**d)** Anonymní: stížnost vedená beze jména, pod anonymním kódem nebo přezdívkou, kterou si zvolí sám stěžovatel a domluví se na způsobu informování o vyřízené stížnosti.

***Způsob vyřízení stížnosti:***

Stížnosti se důkladně probírají na poradě týmu za účasti vedoucí služby. Jejich následné projednání je zaznamenáno v zápise z porady.

Ústní stížnosti klientů jsou následně sepsány do evidenčního programu Pepa. Všechny ostatní stížnosti vyžadující písemný záznam se vkládají do složky se stížnostmi nacházející se v kanceláři terénních sociálních pracovníků, pod názvem Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby.

Každý stěžovatel musí být písemně vyrozuměn o způsobu vyřízení stížnosti.

Každý stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace jeho vlastní stížnosti a pořizovat z ní kopii nebo výpis.

***Lhůta pro vyřízení stížnosti a následné předání jejího vyrozumění:***

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je nutno informovat stěžovatele.

V případě, že pracovník může stížnost vyřídit neprodleně, obeznámí stěžovatele o zápisu jeho stížnosti do záznamu o stížnostech a vyřídí ji na místě. S ohledem na charakter poskytované služby se může stát, že pracovník nemůže stížnost vyřídit ve lhůtě 30 dní (nebo prodloužené 60 dní) anebo zůstane stížnost nevyřízená, a to z důvodu, kdy pracovník ztratí se stěžovatelem kontakt.

**Stížnost dále prověřuje:**

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

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

Slezská diakonie, STREETWORK GABRIEL Karviná, je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.