| Organizace:logo_Full.jpg | |
| --- | --- |
| Středisko:  **BETHEL Třinec** | Sociální služba:  **Terénní program** |
| Počet stran:  **7** | Počet příloh:  **3** |
| Druh dokumentu:  **vnitřní směrnice** | Číslo dokumentu:  **VS 7** |

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

| **Vypracoval:** | Roman Folwarczny | **Dne:** 2. 1. 2007 | **Podpis:** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aktualizoval:** | Mgr. Magdalena Turoňová  Bc. Marek Stebel  Michaela Kušnírová, DiS. *sociální pracovnice*  Tým služby TP  Tým služby TP  M. Kušnírová, DiS., sp  Bc. Monika Heczková  Mgr. Jan Dziadek  Tým služby TP | **Dne:** 1. 8. 2010  **Dne:** 10. 8. 2011  **Dne:** 20. 2. 2013  **Dne:** 8. 9. 2014  **Dne:** 20. 3. 2015  **Dne:** 1. 3. 2017  **Dne:** 14. 8. 2023  **Dne:** 20. 11. 2024  **Dne**: 17.3.2025 | **Podpis:** |
| **Schválil:** | Mgr. Šárka Ociepková, Dis.  *vedoucí střediska* | **Dne:** 17.3.2025 | **Podpis:** |
| **Účinnost:** | Dnem schválení | | |
| **Závaznost:** | Vedoucí střediska, sociální pracovník, pracovníci v soc. službách | | |

**Obsah**

1. Obecné ustanovení
2. Vymezení pojmů
3. Kdo si může podat stížnost
4. Formy podání stížností
5. Evidence stížnosti
6. Řešení stížnosti
7. Způsob předání řešené stížnosti
8. Lhůta pro vyřízení stížnosti
9. Možnosti prověření stížnosti
10. 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 Terénní program (dále TP). 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**

**Stížnost** chápeme jako projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

**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 se evidují elektronicky. Jednou ročně jsou vyhodnocovány v souladu s VS 15 Zvyšování kvality sociální služby.

**3.** **Kdo si může podat stížnost**

3.1. Klient, kterému je nebo byla poskytovaná soc. služba.

3.2. Opatrovník, podpůrce, člen domácnosti (zastoupení členem domácnosti dle § 49 Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.) klienta, kterému je nebo byla poskytovaná sociální služba.

3.3 Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel

3.4. Osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba.

3.5. Zaměstnanec sociální služby.

**4. Formy podání stížností**

4.1. Stížnost může být podána ústně, písemně, emailem nebo telefonicky na níže uvedené kontakty.

4.2. Při podání stížnosti ve službě se postupuje takto:

1. Ústní stížnost sdělí nebo nadiktuje osobně stěžovatel terénnímu pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu služby, který ji zaznamená do formuláře pro písemný záznam stížnost (viz příloha č. 1 „Formulář pro písemný záznam stížnost”). Tento formulář je k dispozici v elektronické podobě na sdíleném disku – Terénní program, v písemné podobě u schránky stížností nebo u terénního pracovníka. Stížnost musí být dostatečně přesně popsána, pokud je to nezbytné, obsahuje konkrétní výroky stěžovatele. Pracovníci berou vážně obavy stěžovatelů z podávání stížností. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Pracovník, který stížnost zaznamená, neuvede jméno stěžovatele. Pracovník, který zaznamená ústní stížnost, ji následně doručí vedoucímu služby.
2. Písemnou stížnost je možno napsat na samostatný papír nebo do formuláře pro písemný záznam stížnosti. Tyto formuláře jsou k dispozici u terénního pracovníka nebo u schránky stížnosti. Písemnou stížnost je možno předat kterémukoli pracovníkovi služby nebo vhodit do schránky, která je umístěna před vstupem do kanceláře služby TP nebo zaslat poštou.

Pro anonymní podání stížnosti může klient využít schránku stížností.

1. Stížnost je možno zaslat rovněž formou e-mailu. Emailové adresy jsou k dispozici na letáku služby, na tabuli budovy střediska a na internetových stránkách SD.
2. Telefonicky - 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.

**Kontakty pro podávání stížností:**

**Bethel Třinec, terénní program**

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

**5. Evidence stížnosti**

Každou přijatou stížnost eviduje a řeší kompetentní pracovník - vedoucí střediska. V případě, že je to stížnost na vedoucího střediska, pak stížnost řeší vedoucí oblasti.

Každá stížnost je zapsána do “evidence přijatých stížností (vzor příloha č. 2 „Evidence přijatých stížností“).

„Formulář pro písemný záznam stížnosti“ a „Formulář řešení stížnosti” je založen v

šanonu v uzamčené kanceláři služby.

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.

**6. Řešení stížnosti**

Pracovník, který vyřizuje stížnost, zjistí všechny okolnosti předmětného podání (využije studium dokumentace, rozhovory s účastníky, příp. další postupy).

Vyřízení stížnosti obsahuje odpovědi na všechny části stížnosti, přijatá opatření k odstranění zjištěných závad, popřípadě jiné možnosti vedoucí ke zlepšení stavu.

Odpověď na stížnost musí být písemná, je uvedena ve „Formuláři pro řešení stížností“ (vzor příloha č. 3).

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.

**7. Způsob předání řešené stížnosti**

1. ústně podaná stížnost

Řešení stížnosti vedoucí střediska předá terénnímu pracovníkovi a ten řešení

stížnosti předá stěžovateli (předává “Formulář pro řešení stížností”), je předáno ve

dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé

s podpisem klienta (je - li ochoten převzetí podepsat) 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 kanceláří služby a to po dobu 30 dnů.

Neanonymní – písemné řešení stížnosti vedoucí střediska předá terénnímu pracovníkovi a ten řešení stížnosti předá stěžovateli.

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

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.

**8. Lhůta pro vyřízení stížností**

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů s odpovídajícím řešením co nejdříve, max. do doby 30 dnů od podání stížnosti. 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 kanceláře služby.

Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**9. Možnosti prověření stížnosti**

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

**10. Seznámení klientů, pracovníků s podáním a řešením stížností**

Klienti služby jsou se způsobem podávání a vyřizování stížností seznámeni v rámci procesu uzavírání ústní smlouvy. Je jim předán letáček s postupem (viz. Příloha č. 2 „Možnost podání stížnosti“ k vnitřní směrnici č. 4 „Smlouva o poskytování služby“). Informace o podání stížností je rovněž vyvěšena na nástěnce před kanceláří služby TP. V průběhu poskytování služby je jim tato možnost připomínána. Rovněž při každé aktualizaci této směrnice jsou klienti o tomto informováni.

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 “ Evidence přijatých stížnosti”

Příloha č. 3 “Formulář pro řešení stížnost”

Příloha č. 4 „Kontrola schránky stížností“

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

Revize dokumentu provedena dne 4. 12. 2020

Revize dokumentu provedena dne 20. 1. 2022

Revize dokumentu provedena dne 22. 12. 2022

Revize dokumentu provedena dne 20. 11. 2024