|  |  |
| --- | --- |
| Organizace: | |
| Středisko:  **BETHEL Třinec** | Sociální služba:  **Azylový dům – Oáza Nebory** |
| Počet stran:  **7** | Počet příloh:  **5** |
| Druh dokumentu:  **vnitřní směrnice** | Číslo dokumentu:  **VS 7 ON** |

|  |
| --- |
| **Stížnosti na poskytování sociální služby** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vypracoval:** | Tým pracovníků služby | **Dne:** 1. 10. 2007 |
| **Aktualizoval:** | Bc. Marek Stebel  Tým pracovníků služby  Bc. Richard Rajca, *koord. střediska / soc. prac.*  Bc. Marek Stebel, *ved. Střediska*  Mgr. Ing. Jiří Kaleta, koordinátor střediska  Mgr. Jana Liszková, Mgr. Teresa Součková, DiS. | **Dne:** 21. 7. 2010  **Dne:** 20. 9. 2011  **Dne:** 15. 10. 2014  **Dne:** 1. 7. 2015  **Dne:** 10. 4. 2017  **Dne:** 1. 5. 2023  **Dne:** 17. 3. 2025 |
| **Schválil:** | Mgr. Šárka Ociepková, DiS.  *vedoucí střediska* | **Dne:** 18. 3. 2025 |
| **Účinnost:** | dnem schválení | |
| **Závaznost:** | všichni zaměstnanci sociální služby | |

**Obsah**

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

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

1. **Obecná 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. Připomínky se evidují elektronicky, 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.

1. **Kdo může podat stížnost**
   1. Klient, kterému je nebo byla poskytovaná soc. služba.
   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.
2. **Formy stížnosti**Stížnost může být podána ústně, písemně, e-mailem nebo telefonicky.
   1. Ústní stížnost sdělí klient pracovníkovi, 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 u Schránky stížnosti a v kanceláři PSS. Stížnost musí být dostatečně přesně popsána, pokud je to nezbytné, obsahuje konkrétní výroky stěžovatele.  
      Pracovník, který zaznamená ústní stížnost, ji následně doručí řešiteli stížností služby.
   2. Písemnou stížnost je možno napsat na samostatný papír nebo do „Formuláře pro písemný záznam stížnosti“. Schránka, do které mohou klienti své stížnosti vhazovat (možnost anonymního podání), se nachází na chodbě u kanceláře PSS. Stejně tak je možné písemnou stížnost předat kterémukoliv přítomnému pracovníkovi na středisku, který ji předá řešiteli 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.
   3. Stížnost je možno zaslat rovněž formou e-mailu na uvedenou adresu.
   4. Stížnost je možno předat rovněž telefonicky na uvedená telefonní čísla. Kontakty jsou k dispozici na letáku služby, na budově střediska, na internetových stránkách Slezské diakonie. Pracovník zjišťuje, jakým způsobem chce být volající informován o vyřízení stížnosti a na základě toho dále postupuje.

**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](mailto:bethel.tc@slezskadiakonie.cz)

**BETHEL Třinec, Oáza Nebory**

Nebory 2, 739 61 Třinec

tel: 731 190 220

Mgr. Ing. Jiří Kaleta, koordinátor střediska

tel: 734 769 702, e-mail: [oaza@slezskadiakonie.cz](mailto:oaza@slezskadiakonie.cz)

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

Hraniční 280, 739 61 Třinec

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.cz](mailto: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](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)

1. **Evidence stížnosti**
   1. Každou přijatou stížnost eviduje a vyřizuje řešitel stížností – koordinátor střediska. Každá stížnost má své evidenční číslo.
   2. Každá stížnost je zapsána do Evidence přijatých stížností (vzor příloha č. 3). Tato evidence je vedena v elektronické podobě na google disku.
   3. V listinné podobě se zakládá do šanonu v kanceláři koordinátora střediska každá jednotlivá stížnost obsahující Formulář pro písemný záznam stížnosti a Formulář pro řešení stížnosti.
   4. Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti. Klient může nahlédnout do Formuláře pro písemný záznam stížností a také do Formuláře pro řešení stížnosti. Dle potřeby klient obdrží kopii těchto formulářů.
2. **Kompetentní osoby**
   1. Za evidenci a řešení stížností je zodpovědný koordinátor střediska. V případě jeho dlouhodobé nepřítomnosti (delší než 5 pracovních dnů) stížnosti eviduje sociální pracovník a stížnost řeší vedoucí střediska.
   2. Koordinátor střediska je zodpovědný rovněž za vyhodnocení stížností.
   3. Stížnost podána přímo na koordinátora střediska je vyřizována vedoucím střediska BETHEL Třinec.
3. **Řešení stížnosti**
   1. Řešitel stížností 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. Odpověď na stížnost musí být písemná, uvádí se do formuláře „Formulář pro řešení stížnosti“ (viz příloha č. 4). Vyřízení stížnosti obsahuje odpovědi na všechny části stížnosti, přijatá opatření k odstranění zjištěných závad, popřípadě jiné možnosti vedoucí ke zlepšení stavu.
   3. Řešitel stížností je povinen 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 je předáno osobně stěžovateli (v písemné formě ve formuláři). Je ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé s podpisem stěžovatele se založí do „Knihy stížností“.

* 1. **Písemná stížnost**

Anonymní – pokud je stížnost anonymní (osoba neuvede své jméno, ani žádný kontakt na sebe), řešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce ve společenské místnosti a to po dobu 30 dnů.

Neanonymní – řešení stížnosti předá koordinátor osobně stěžovateli. Řešení stížnosti je vyhotoveno ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient.

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

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

1. **Lhůty**
   1. Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
   2. Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů s odpovídajícím řešením co nejdříve, max. do doby 30 kalendářních dnů od podání stížnosti.
   3. 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 PSS.
2. **Možnosti prověření stížnosti**
   1. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti:

* **MPSV ČR:**Na Poříčním právu 1/376  
  128 00 Praha 2  
  [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz/), email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
  +420 950 191 111

1. **Seznámení klientů a 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 možnostech podání stížností je rovněž vyvěšena ve společenské místnosti na nástěnce před kanceláři PSS.
   3. V průběhu poskytování služby je jim tato možnost připomínána klíčovým pracovníkem, 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 prokazatelně seznámeni s každou aktualizací této směrnice.
   5. Na webové stránce služby je zveřejněna tato 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”