**Standard kvality č. 7**

**Stížnosti na poskytování sociální služby**

| Číslo předpisu | 54/7/a, b, c, d | Platnost od | 17. 3. 2025 |
| --- | --- | --- | --- |
| zpracoval | Mgr. Šárka Vojkůvková, DiS. | přílohy | **Příloha 1** Formulář k podání námětů, připomínek, stížnosti či spokojenosti se službou**Příloha 2** Informace k podání námětů, připomínek, stížnosti či spokojenosti se službou**Příloha 3** – Zápis o provedené kontrole schránky stížností, poštovní schránky |
| vydal | Bc. Jan Šperl |  |  |

OBSAH:

1. Pojem stížnost
2. Forma podání stížnosti, kdo a kdy může stížnost přijmout
3. Vedení, evidence, řešení stížnosti a vyjádření ke stížnosti
4. Informování klienta o možnosti si stěžovat
5. Kontakty pro podání stížnosti
6. Vyhodnocení stížností
7. **Stížnost**

Za **stížnost** se považuje jakékoliv informace od klienta nebo jiné osoby, kterou sdělujete pocit křivdy, nesouhlas či nespokojenost s postupem pracovníka, kvalitou poskytované sociální služby apod. V takovém případě pracovník připomene možnost podání stížnosti, se kterou je klient seznámen při uzavírání smlouvy SOCIÁLNÍ ASISTENCE Krnovsko, Albrechticko, Osoblažsko, Rýmařovsko (dále jen SA).

Stejně tak služba vnímá jakýkoliv **podnět, či připomínku**, která je vnímána jako doporučení nebo upozornění. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv klienta a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.

1. **Forma podání stížnosti, kdo a kdy může stížnost přijmout**
* Osobně, ústně, telefonicky – předání kterémukoliv pracovníkovi služby, který stížnost zapíše do Formuláře k podání námětů, připomínek, stížnosti či spokojenosti se službou *(příloha č. 1),*případně může pomoci s jeho vyplněním.
* Písemně, e-mailem – lze ji zaslat poštou, vložit do poštovních schránek jednotlivých poboček nebo do schránky stížností umístěných na chodbě při kancelářích SA. Není nutné, aby stížnost byla na předepsaném formuláři, stížnost bude přijata v jakékoliv písemné podobě.

Stížnost může přijmout **kterýkoliv pracovník** služby v pracovní době uvedené na dveřích poboček.

Stížnost může být podána i anonymně, případně je možnost zmocnit k podání stížností jinou osobu. Příslušný zmocnitel bude osobu, pro vyřízení stížnosti, zastupovat.

1. **Vedení, evidence a řešení stížnosti**

Formulář je rozdělen na dvě části (část pro osobu, která stížnost podává a část pro vyplnění ze strany služby). Do formuláře se zapisuje, kdo stížnost podává (pokud není anonymní), kontaktní adresa pro zaslání vyjádření ke stížnosti (pokud je to žádoucí), datum podání stížností a samotný obsah stížnosti. Pracovník, který stížnost přijímá, uvede své jméno, označí způsob přijetí, podepíše se a informuje o jejím přijetí svého přímého nadřízeného – koordinátora pobočky, a ten ji neprodleně předá koordinátorovi střediska.

Koordinátor střediska eviduje stížnost do elektronické Knihy stížností a přiřadí ke stížnosti pořadové číslo, které bude řazeno vzestupně, dle odpovídající pobočky (např. SA/Os/1; SA/Kr/2…..). Za vedení složky odpovídá koordinátor střediska, pracovníci poboček jsou odpovědni za její předání.

V případě, že je stížnost směřována na koordinátora střediska, bude stejným způsobem zaevidována a předána neprodleně vedoucímu oblasti.

**Řešení stížnosti - způsob a lhůta vyřízení**

Koordinátor střediska (případně vedoucí oblasti) je zodpovědný za řešení stížnosti. K řešení stížnosti jsou přizváni pouze pracovníci, kterých se tato stížnost týká. V případě, že nebude stížnost zaměřena na konkrétního pracovníka a její obsah bude na obecné poskytování služby, bude tuto situaci řešit tým pracovníků služby.

Zjišťuje se oprávněnost stížnosti, posuzuje se individuálně a přistupuje se podle závažnosti stížnosti. Na základě získaných informací koordinátor střediska (případně vědoucí oblasti) rozhodne, zda stížnost shledal oprávněnou.

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.

V případě, že je **stížnost oprávněná**, rozhodne koordinátor střediska (případně vedoucí oblasti) o nápravě. To je rovněž zaznamenáno do Formuláře k podání námětů, připomínek, stížnosti či spokojenosti se službou.

* Dle závažnosti stížnosti je stanoven co nejkratší termín nápravy
* Do této doby musí být učiněny veškeré kroky k nápravě
* Ve stanovený termín je provedeno hodnocení daného opatření

Lhůta pro vyřizování stížností je nejpozději do 30 dnů od data podání stížnosti. V případě, že tato lhůta nestačí, budou všechny zúčastněné strany písemně informovány o prodloužení této lhůty. U stížností, které jsou vloženy do poštovní schránky, či schránky stížností jednotlivých poboček, začíná běžet dnem výběru. Výběr provádí koordinátor pobočky, popřípadě pověřený pracovník společně s dalším pracovníkem pobočky, minimálně 1x týdně a eviduje do formuláře Zápis o provedené kontrole schránky stížností, poštovní schránky *(příloha č. 3).* V případě dlouhodobé nepřítomnosti jednoho pracovníka bude výběr provádět pouze pověřený pracovník.

Po vyřízení stížnosti jsou **zaměstnanci seznámeni** na poradě střediska s jejím řešením.

**Vyjádření ke stížnosti**

V případě oprávněné či neoprávněné stížnosti:

* Koordinátor střediska (příp. vedoucí oblasti) zpracuje **Vyjádření ke stížnosti**
* Jedno vyhotovení je založeno do knihy stížností k danému formuláři ke stížnosti
* Druhé vyhotovení je předáno či zasláno osobě, která stížnost podala

Vyjádření ke stížnosti je vyhotoveno na hlavičkovém papíře Slezské diakonie a musí obsahovat:

* Kdy byla stížnost podána
* Kdo ji podal
* Obsah stížnosti v bodech
* Kdo stížnost šetřil
* Jaký byl způsob ověření
* Závěr, v případě, že byla stížnost shledána jako oprávněná, je zaznamenán způsob řešení

Vyjádření ke stížnosti je vždy písemné a je zasláno na uvedenou adresu, případně emailovou adresu (pokud je ve formuláři uvedena).

V případě anonymní stížnosti je kopie vyvěšena na nástěnce pobočky, kde byla stížnost přijata a to po dobu 1 měsíce ode dne vyvěšení.

1. **Informování klienta o možnosti si stěžovat**

Při jednání se zájemcem dochází k seznámení se s právem si stěžovat. Jsou mu předány: Informace k podání námětů, připomínek, stížnosti či spokojenosti se službou a Formulář k podání námětů, připomínek, stížnosti či spokojenosti se, které jsou obsahem informačního balíčku. Zároveň jsou potřebné informace dostupné na veřejné nástěnce každé pobočky, u schránky stížností, či poštovní schránky a dostupné na webových stránkách služby.

1. **Kontakty pro podání stížnosti**

**Služba SAS**

SAS Krnovsko, Albrechticko, Osoblažsko, Rýmařovsko

Dvořákův okruh 21, Krnov, 794 01

Lázeňská 2, Město Albrechtice 793 95

Klášterní 100, Osoblaha 793 99

tř. Hrdinů 414/4, 795 01 Rýmařov

Bc. Jan Šperl, vedoucí střediska, tel. 604 228 201, sas.kr@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti**

Hlubčická 8-10, 794 01, Krnov

Ing. Ludmila Vajdová, mob.: 605 864 669, l.vajdova@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

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

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

MPSV prověří vyřízení stížnosti do:

1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,
3. **Vyhodnocení stížností**

Jedenkrát za rok probíhá vyhodnocení všech stížností, které je součástí Výsledné zprávy vyhodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb pro příslušný rok (viz. SQ 15).