****

**STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**



**Obecná ustanovení**

Tato vnitřní směrnice upravuje způsob podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby. Podání stížnosti nesmí způsobit újmu stěžovateli ani osobě, které byla nebo je poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, pokud není zároveň stěžovatelem.

Stížnosti, připomínky a podněty jsou pro nás:

* zdrojem informací o poskytované službě ze strany stěžovatele
* motivací ke zvyšování kvality
* nástrojem ke zvyšování kvality, zdokonalování služby

**Kdo si může podat stížnost:**

Právo podávat stížnosti na službu nebo způsob jejího poskytování mají všichni klienti noclehárny, kterým je nebo byla poskytována sociální služba.

Dále může podat stížnost:

* opatrovník nebo podpůrce klienta, které je nebo byla poskytována sociální služba,
* osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, který je nebo byl sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
* osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
* člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
* zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

**Forma podání stížnosti**

***Písemně***

* **formou dopisu**

Stěžovatel pošle poštou dopis na adresu služby. Dopis převezme vedoucí střediska, v případě nepřítomnosti sociální pracovník, stížnost zaeviduje do „Evidence stížností“ a vedoucí střediska ji dále zpracuje.

* **prostřednictvím „Schránky stížností“**

Napsanou stížnost stěžovatel vhodí do *Schránky stížností*, která visí na chodbě, vedle vstupních dveří do kanceláře. Schránku stížností vybírají vždy dva zaměstnanci (sociální pracovník s pracovníkem v sociálních službách) 1x týdně, každý pátek. Provedení kontroly zaznamenají do knihy „Kontrola schránky stížností“. Vedoucí střediska stížnost zaeviduje do „Evidence stížností“ a dále zpracuje.

* **prostřednictvím „emailu“**

Stěžovatel může poslat stížnost na emailovou adresu. Zaměstnanec, který stížnost emailem přijme, ji vytiskne a předá vedoucímu střediska, ten stížnost zaeviduje a dále zpracuje.

***Ústně***

* **osobní stížnost**

Stěžovatel si může stěžovat u zaměstnanců noclehárny. Zaměstnanec, který stížnost přijme, ji zapíše do formuláře pro podání stížnosti (formulář se nachází ve skříni, složka „Stížnosti“). Vypsaný formulář předá vedoucímu střediska, ten stížnost zaeviduje a dále zpracuje. Pokud kterémukoli zaměstnanci noclehárny stěžovatel sdělí svou potřebu stěžovat si na službu nebo způsob poskytování služby, zaměstnanec ho informuje o způsobu, jakým může tuto stížnost podat a nabídne mu podporu.

* **telefonická stížnost**

Stěžovatel si může stěžovat telefonicky. Zaměstnanec, který přijme telefonickou stížnost, ji zapíše do formuláře pro podání stížností. Text přečte do telefonu, a pokud bude stěžovatel s obsahem souhlasit, stížnost předá vedoucímu střediska, ten stížnost zaeviduje a dále zpracuje.

**Základní informace o možnostech podávání stížností:**

**BETHEL Třinec-Kanada, noclehárna**

Adresa: Hraniční 280, 739 61 Třinec-Kanada

Mgr. Stanislav Mrózek - vedoucí střediska

Telefon: 558 990 401, 733 142 414, e-mail: s.mrozek@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti Třinec, Frýdek-Místek**

Bc. Marek Stebel

Adresa: Hraniční 280, 739 61 Třinec-Kanada

Telefon: 704 675 715, e-mail: 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:

**Zřizovatel Slezské diakonie**

Slezská církev evangelická a. v.

Telefon: 558 764 380

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

E-mail: sekretariat@sceav.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv:**

Veřejný ochránce práv

Telefon: 542 542 888

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno-střed

E-mail: podatelna@ochrance.cz

**Postup při vyřizování stížnosti**

**Stížnosti vyřizuje:**

Stížnost vyřizuje vedoucí střediska, v případě jeho nepřítomnosti delší než 10 pracovních dnů, stížnosti vyřizuje sociální pracovník. Pokud se jedná o stížnost na konkrétního zaměstnance, platí pravidlo, že stížnost řeší jeho přímý nadřízený.

**Evidence stížností**

Vedoucí střediska každou stížnost zaeviduje do formuláře „Evidence stížností“.

Zapíše do formuláře:

* evidenční číslo
* datum přijetí stížnosti
* forma stížnosti
* stížnost přijal
* stížnost vyřídil
* datum vyřízení

Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti v kanceláři sociálního pracovníka, šanon Evidence podnětů a stížnosti, dle potřeby obdrží její kopii.

Za zaevidování stížnosti odpovídá sociální pracovník.

**Způsob zápisu vyřízení stížností**

Vedoucí střediska zapisuje vyřízení stížností do formuláře „Vyřízení stížností“, který obsahuje:

* stížnost převzal
* stížnost vyřizuje
* datum zařazení do evidence
* datum vyřízení stížnosti
* přijatá opatření

**Lhůta k vyřízení stížností**

* Stížnost je vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. V případě, že není možné stížnost do 30 dnů vyřešit, informuje poskytovatel sociálních služeb o této skutečnosti stěžovatele, a je mu sdělena doba, do kdy bude stížnost vyřízena (doba může být prodloužena až o 30 dnů). V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce.
* Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**Prošetření stížnosti**

Vedoucí střediska prošetří stížnost s osobami, kterých se tato stížnost týká. Při prošetření stížnosti vyslechne nejprve stěžovatele, poté osobu, na kterou si stěžuje, popřípadě svědky. Se souhlasem stěžovatele může dojít k vzájemnému setkání mezi ním a osobou, na kterou si stěžuje. Jinak probíhá jednání odděleně. V případě potřeby jsou přijata příslušná nápravná opatření. O řešení stížnosti napíše záznam do formuláře „Vyřízení stížností“.

**Předání výsledku vyřízení stížnosti**

Pokud je to možné, stěžovatel si určí při podání stížnosti způsob předání výsledku stížnosti ( písemně, e-mailem, vyvěšením na nástěnku noclehárny). Takovýmto způsobem je mu stížnost předána. V jiných případech mu stížnost doručíme písemně (dopis, e-mail, osobní předání). V případě anonymní stížnosti je výsledek po dobu 14 kalendářních dnů vyvěšen na nástěnce noclehárny a klienti o tom jsou informováni zaměstnancem. Jedno vyhotovení je založeno ve složce „Stížnosti“.

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Telefon: 950 191 111

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

E-mail: posta@mpsv.cz

**Uchovávání a archivování stížností**

Stížnosti jsou uloženy ve spisovně po dobu, která je v souladu se Spisovým a skartačním řádem SD.

**Prokazatelné seznámení klientů s pravidlem pro podávání stížností**

Klienti jsou při uzavírání ústní smlouvy seznámeni s pravidly pro podávání a vyřizování stížností. Piktogram (viz příloha) je umístěn vedle schránky stížností. Způsob, jak si lze stěžovat je vyvěšen nad schránkou stížností. Klientům jsou připomínána pravidla o podávání stížností také v průběhu užívání služby a při změně pravidel.

**Prokazatelné seznámení zaměstnanců s pravidlem pro podávání stížností**

Nový zaměstnanec je seznámen s pravidly pro podávání a vyřizování stížností v době zácviku zodpovědným zaměstnancem za zácvik. Pokud dojde ke změně v pravidlech pro podávání stížností, jsou o tom zaměstnanci informování na pravidelných poradách.

Stížnosti, připomínky a podněty jsou vyhodnocovány jednou ročně, viz M 15.

|  |
| --- |
| Aktualizováno dne: 17. 3. 2025Aktualizoval: Bc. Martina Kowalowská, tým zaměstanců |
| Platnost ode dne: dnem poslední aktualizace |
| Tento dokument byl zpracován v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách.   |