

| Vnitřní pravidlo |
| --- |
| Název: | Pravidla pro podávání a vyřizování stížností |
| Datum revize: | 10.3. 2025 |
| Datum účinnosti | 10.3. 2025 | Aktualizoval: Bc. Karolína Bobek Paździorová |
| Tento dokument je závazný pro: vedoucího poradny rané péče, poradce rané péče. Dokument nahrazuje: Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ze dne 3. 4. 2024 |  | Schválil: Bc. Karolína Bobek Paździorová |
|  |

OBSAH

[Vymezení pojmů: 3](#_9m72l3el39ll)

[Stížnost: 3](#_i6s7yqtwcryk)

[Anonymní stížnost: 3](#_ahy3lzldvnb5)

[Podnět, připomínka: 3](#_s69ecbufu4jj)

[Osoba podávající stížnost, *dále v textu osoba:* 3](#_htijscmib88i)

[➢ Formy podání stížností: 3](#_732tzkh7cxwd)

[➢ Postup při vyřizování stížností: 5](#_flhf27x3dfff)

[Informace důležité pro analýzu: 6](#_e9d9bcxfwmln)

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Poradna rané péče**

Stížnosti, podněty a připomínky jsou pracovníky EUNIKY Karviná, poradna rané péče

vnímány jako právo uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách, o tom, jak je služba vnímána a přijímána. Stížnost je pro naši službu vnímána jako příležitost pro zlepšení její kvality.

Stížnost se dle zákona o sociálních službách 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 na újmu stěžovateli, nebo uživateli, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká.

**Vymezení pojmů**

**Stížnost**

Stížností se rozumí projev nespokojenosti osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, projev potřeby sjednání nápravy kritizovaného a nežádoucího stavu. Stěžovatel má možnost podávat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby, aniž by tím byl ohrožen.

**Anonymní stížnost**

Jedná se o stížnost, ve které stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení a kontaktní adresu, resp. je neidentifikovatelný.

**Podnět**

Informace s převážně kladným obsahem (jedná se o nápady, rady (např. bylo by fajn

uspořádat společnou akci pro uživatele).

**Připomínka**

Konkrétní informace s pozitivním i negativním obsahem (např. ještě jste mi nedonesla

katalog, o který jsem vás žádala).

**Osoba podávající stížnost:**

**Na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb poradny rané péče EUNIKA Karviná může podat stížnost:**

● uživatel, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,

● zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele, kterému je nebo byla

poskytována sociální služba,

● osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální služba

poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,

● osoba zmocněná uživatelem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,

● člen domácnosti uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,

oprávněný k zastupování tohoto uživatele osoby podle občanského zákoníku, nebo

● zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, pokud zaznamenal nevhodné chování

svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby (dále jen

„stěžovatel“).

**Kdo může přijmout stížnost**

Stížnosti může přijmout kterýkoliv pracovník poradny rané péče. Pracovník, který přijme stížnost v psané podobě (např. dopis, e-mail, osobně převzatá stížnost), předá neprodleně její originál vedoucí střediska Bc. Karolíně Bobek Paździorové k vyřízení.

**Formy podání stížnosti, podnětu a připomínky**

**Osobně:** v pracovních dnech od pondělí do pátku během provozní doby poradny rané péče, na adrese středisko EUNIKA Karviná, ul. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice. V kanceláři poradny rané péče Masarykovo náměstí 6/5, Karviná - Fryštát, 2. patro.Při setkání s poradcem v rodině, při setkání s vedoucím poradny v rodině.

Pracovník, který ústní stížnost přijímá, vyhotoví zápis, v němž pokud možno doslova odcituje její znění. Tento zápis poté neprodleně předá zaměstnanci oprávněnému k vyřízení stížnosti – viz Příloha Formulář pro přijetí stížnosti uživatele.

**Telefonicky**: +420 731 670 761, vedoucí stacionáře Bc. Karolína Bobek Paździorová a další pracovníci

**Písemně:**

korespondenční adresa: EUNIKA Karviná, poradna rané péče, ul. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice.

e- mailová adresa:

● vedoucí střediska: vedouci.eunika@slezskadiakonie.cz

● poradce rané péče: poradce.rp@slezskadiakonie.cz,  poradce.rp2@slezskadiakonie.cz

**Anonymně**: do schránky umístěné na chodbě Poradny rané péče EUNIKA (vpravo od dveří): Masarykovo nám. 6/5, Karviná Fryštát.

**prostřednictvím anonymní e mailové adresy**

* + Přihlašovací jméno:eunika.rp.karvina@seznam.cz
	+ Heslo: eunikarp

do uzamykatelné schránky umístěné u vstupních dveří do budovy stacionáře. Schránka je pravidelně (1 x týdně) kontrolována a vybírána vedoucím/sociálním pracovníkem za účasti druhého svědka.

**Informování uživatelů o možnosti podat stížnost**

Uživatelé jsou seznámeni se svým právem stěžovat si na kvalitu nebo průběh poskytované služby:

- při jednání se zájemcem i v průběhu poskytování služby

- zveřejněním informací na nástěnce u vchodu do střediska

- na webových stránkách www.slezskadiakonie.cz

- zveřejněním informace na Registru poskytovatelů sociálních služeb (www.mpsv.cz,

[www.msk.cz](http://www.msk.cz))

**Způsoby přijetí, vyřizování a odpovědi na stížnost, lhůta pro vyřízení stížnosti,**

**odvolání se k dalším institucím**

**Pracovníci oprávněni přijmout stížnost:** všichni pracovníci střediska

**Pracovníci oprávněni vyřizovat stížnost a přijímat opatření:**

Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb, resp. na pracovníky poradny rané péče vyřizuje vedoucí střediska Bc. Karolína Bobek Paździorová, adresa: EUNIKA Karviná, poradna rané péče, ul. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice, telefon +420 731 670 761,

e-mail vedouci.eunika@slezskadiakonie.cz.

Stížnost, týkající se vedoucí poradny rané péče, vyřizuje její přímá nadřízená, tj. vedoucí Oblasti Karvinsko Ing. Bc. Milana Bakšová, adresa: V Aleji 435, 734 01 Karviná - Ráj,

telefon: +420 603 416 882, e-mail m.baksova@slezskadiakonie.cz.

Průběh šetření stížnosti, včetně jeho výsledku a přijatých opatření zaznamenává vedoucí střediska do písemných zápisů.Poskytovatel sociálních služeb je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne přijetí stížnosti. Po této lhůtě jsou stěžovatel i zainteresované osoby písemně informováni o výsledku šetření stížnosti.

Na stížnost je nutné odpovědět písemně formou dopisu, pokud byla stížnost zaslána e-mailem, je stěžovatel informován prostřednictvím e-mailu. Toto platí, jestliže stěžovatel nepožádal o jiný způsob vyrozumění stížnosti.

Anonymní stížnosti – odpověď a přijatá opatření takových stížností jsou vyvěšena po dobu 30 dní na nástěnce v šatně pro uživatele střediska.

Při vyřizování stížnosti dají pracovníci poradny rané péče dostatek prostoru všem

zainteresovaným osobám k vyjádření jejich názoru. Pracovníci se nevymlouvají na jiné spolupracovníky nebo vyšší místa a nadřízené.

V případě že pracovník může učinit ihned změnu, která povede k nápravě záležitosti, na kterou byla podána stížnost, učiní tak.

Anonymní stížnosti - vyhodnocení a přijatá opatření takových stížností zaslána na emailovou adresu eunika.rp.karvina@seznam.cz. Doba zveřejnění v emailové adrese je stanovena v rozsahu 30-ti dnů.

Za způsobené nedopatření při poskytování sociální služby, oprávněnosti stížnosti osoby projeví pracovníci poradny rané péče upřímnou lítost a omluví se osobě.

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se odvolat k dalším nadřízeným vedoucím pracovníkům Slezské diakonie, a to v tomto doporučeném pořadí:

* **náměstek ředitele Slezské diakonie Mgr. Ing. Romana Bélová,** adresa:Na Nivách

7/259 737 01 Český Těšín, telefon: +420 731 137 998

* **ředitel Slezské diakonie Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D,** adresa: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, telefon: +420 558 764 340, +420 605 292 999
* **zřizovatel Slezské diakonie Slezská církev evangelická a.v.**, Na Nivách

7/259, 737 01, Český Těšín, tel: +420 558 764 380, sekretariat@sceav.cz

**Stěžovatel se může také obrátit na nezávislé orgány sledující dodržování lidských práv:**

● **Veřejný ochránce práv, adresa:** Údolní 658, 602 00 Brno - střed, telefon:

+420 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti.

● **MPSV ČR,** Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, telefon: +420 950 191

111, posta@mpsv.cz

**Postup při prověření vyřizování stížnosti prostřednictvím MPSV ČR:**

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, poradna rané péče EUNIKA 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. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli

sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu

postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.