







**Obsah**

[1 Definice základních pojmů 3](#_1fob9te)

[2 Způsob přijímání stížností 3](#_3znysh7)

[3](#_2et92p0)  Způsob a lhůta řešení stížností  [4](#_2et92p0)

[4](#_3dy6vkm)  Evidence stížností  [5](#_3dy6vkm)

[5 Postupy pro odvolání při nespokojenosti stěžovatele s vyřešením stížností](#_tyjcwt) 5

[6](#_1t3h5sf)  Seznámení klientů, pracovníků s podáním a řešením stížností  [6](#_1t3h5sf)

**1 Definice základních pojmů**

**Stížnost** – vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytované služby. Pracovníky je stížnost chápána jako výkon práva klienta služby a považují ji za příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Stížnost není na újmu ani stěžovateli, ani osobě či instituci, která stížnost v zájmu klienta podala.

**Podnět** – doporučení ke zlepšení kvality služby (co by bylo třeba zlepšit a jak). Přijaté podněty služba eviduje a přijímá k nim dle jejich povahy opatření. Jednou ročně jsou vyhodnocovány společně s hodnocením stížností v souladu s VS 15 Zvyšování kvality sociální služby.

**2 Způsob přijímání stížností**

**Kdo si může podat stížnost:**

* Klient, kterému je nebo byla poskytovaná soc. služba.
* Opatrovník, podpůrce, člen domácnosti (zastoupení členem domácnosti dle § 49 Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.) klienta, kterému je nebo byla poskytovaná sociální služba.
* Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel.
* Osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba.
* Zaměstnanec sociální služby.
* Stížnost může být podána i jinou fyzickou či právnickou osobou.

Stížnost může být podána ústně, písemně, e-mailem nebo telefonicky na níže uvedené kontakty. V případě, kdy je stížnost podána k jiným organizacím/osobám než je SOCIÁLNÍ ASISTENCE Frýdek-Místek, Frýdlant nad Ostravicí, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi(dáleSAS FM), je služba součinná při řešení stížností.

**Kontakty pro podávání stížností:**

**SOCIÁLNÍ ASISTENCE Frýdek-Místek, Frýdlant nad Ostravicí, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, vedoucí střediska Mgr. Bc. Zuzana Hartmannová**

Palackého 129, 738 01 Frýdek-Místek

tel:739 380 145, email: asistence.koor.fm@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

**Způsoby podávání stížností v SAS FM**

Stížnost může klient podat každému pracovníkovi SAS FM. Pracovník, který přijal stížnost, je zodpovědný za předání stížností k řešení vedoucímu střediska. V případě stížnosti směřované na vedoucího střediska řeší stížnost vedoucí oblasti.

Možnosti podání stížnosti:

1. **ústně** – ve středisku SAS FM ve dnech pondělí–pátek od 7:00 – 15:00 hodin. Jelikož se jedná o terénní službu, nemusí být pracovníci vždy v kanceláři přítomni. Každé úterý je ambulantní služba, kde od 8:00 – 15:00 je v kanceláři k zastižení vždy jeden pracovník. Pracovník SAS FM, který přijme ústní stížnost, provede záznam do Formuláře pro podání stížnosti na poskytování sociální služby (Příloha č. 1) a zaeviduje přijetí stížnosti do Evidence stížností. Stížnost může být podána ústně i při návštěvě pracovníka v rodině, pracovníci si s sebou nosí formuláře pro zaznamenání stížností.
2. **písemně** – klient **předá písemnou stížnost** kterémukoliv pracovníkovi a ten je povinen ji předat řešiteli k vyřízení. Pokud je stížnost předána na volném listě, zaeviduje stížnost do Formuláře pro podání stížnosti na poskytování sociální služby a volný list se stížností k němu přiloží. Stížnost je možno **zaslat poštou** na adresu služby. Pracovník střediska, který převezme tuto zásilku, zaeviduje přijetí stížnosti do evidence stížností a „Došlé pošty“. Stížnost může být **vložena do Schránky stížností**, která je umístěná na dostupném místě u kanceláře SAS FM. Schránka je vybírána pravidelně každé úterý 2 pověřenými pracovníky služby. Přijetí stížnosti se eviduje do elektronického formuláře Stížnosti – rok 20xx – kontrola schránky stížností. **Elektronicky** je možné zaslat stížnost prostřednictvím zveřejněného e-mailu. Vedoucí střediska, který kontroluje příchozí poštu, elektronickou stížnost vytiskne a zaeviduje přijetí do elektronické evidence stížností.
3. **telefonicky – na** telefonním čísle vedoucí střediska ve dnech pondělí–pátek od 7:00 – 15:00 hodin. Provede písemný záznam obsahu stížnosti do formuláře pro podání stížnosti na poskytování sociální služby, domluví se na způsobu předání stížnosti a stížnost zaeviduje do evidence stížností.
4. **anonymně – anonymní** stížnost může být vložena do Schránky stížností, zaslána poštou nebo podána elektronickou formou (je známa příchozí emailová adresa, není uvedeno jméno a příjmení stěžovatele) nebo telefonicky. Podání stížnosti je zaevidováno dle výše uvedeného postupu.

**3 Způsob a lhůta řešení stížností**

Vedoucí střediska je povinen každé zaevidované podání v evidenci stížností prověřit. Postupy, které jsou užité k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Stížnost prověřuje dotazováním zúčastněných, analýzou dokumentace klienta/služby, pozorováním, nezávislým posouzením další stranou apod.

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.

**Lhůty**

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti.

Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován vedoucí střediska. V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena u Schránky stížností.

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

**Předání stížností**

Osobně, ústně podaná stížnost - řešení stížnosti vedoucí střediska předá osobně stěžovateli (v písemné formě vždy ve Formuláři pro vyřízení stížnosti). Je předáno ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé s podpisem stěžovatele se založí do šanonu stížností.

Písemná stížnost - anonymní – pokud je stížnost anonymní (osoba neuvede své jméno, ani žádný kontakt na sebe), řešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce, která je umístěna na chodbě, před vstupem do prostor kanceláře SAS FM a to po dobu 30 kalendářních dnů. Neanonymní – písemné řešení stížnosti předá vedoucí střediska osobně stěžovateli, případně poštou. Je předáno ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé s podpisem stěžovatele se založí do šanonu stížností.

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

Emailem - řešení je odesláno zpět na mailovou adresu, ze které stížnost byla doručena.

Telefonicky – řešení stížnosti je předáno dotyčnému dle předem dohodnutého způsobu předání (telefonicky, poštou, vyvěšením jako u anonymní stížnosti).

**4 Evidence stížností**

Za vedení elektronické evidence stížnosti zodpovídá vedoucí střediska, stížnost zde zaeviduje každý pracovník, který stížnost přijal. Po vyřízení stížnosti doplní údaje v evidenci vedoucí střediska. Formulář pro podání stížností na poskytování sociální služby a Formulář pro vyřízení stížnosti jsou uloženy pod jedním evidenčním čísle v šanonu Stížnosti, který je uložen v uzamykatelné skříni v kanceláři služby.

Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti (Formulář pro podání stížnosti na poskytování sociální služby a Formulář pro vyřízení stížností), dle potřeby obdrží její kopii.

**5 Postupy pro odvolání při nespokojenosti stěžovatele s vyřešením stížností**

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné ve lhůtě 60 dnů od předání vyřízené stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

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

**6 Seznámení klientů, pracovníků s podáním a řešením stížností**

Klienti služby jsou se způsobem podávání a vyřizování stížností seznámeni v rámci procesu jednání se zájemce a uzavírání smlouvy.

Informace o podání stížností je rovněž vyvěšena u Schránky stížností, na webové stránce služby je k dispozici tento metodický pokyn.

V průběhu poskytování služby je jim tato možnost připomínána. Rovněž při aktualizaci postupů pro podání a vyřízení stížností, jsou klienti o tomto informováni.

Nově přijatý pracovník je prokazatelně seznámen s tímto metodickým pokynem v době zácviku a následně jsou všichni pracovníci prokazatelně seznámeni s každou aktualizací.

**Seznam příloh**

Příloha č. 1: Formulář pro podání stížnosti na poskytování sociální služby

Příloha č. 2: Formulář pro vyřízení stížnosti

Příloha č. 3: Evidence stížností