



Senior centrum UH
příspěvková organizace

Senior centrum UH, p.o.

Kollárova 1243

686 01 Uherské Hradiště

Standard č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

PRAVIDLA PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Za **stížnost** se považuje ústní nebo písemné podání či sdělení, které je výslovně jako stížnost označeno, popř. z jeho obsahu jednoznačně vyplývá, že se o stížnost jedná. Senior centrum UH, p.o. vnímá stížnost jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby. Poskytovatel vytváří takové prostředí, ve kterém si stěžovatel neobává prosazovat svá práva a podávat stížnosti. Proti stěžovateli nesmí být činěna přímá nebo nepřímá opatření, aby podal stížnost.

Uživatelé využívající pečovatelskou službu jsou o možnosti podat stížnost informováni srozumitelnou formou. Tyto informace jsou součástí Vnitřních pravidel pečovatelské služby, jsou sdělovány při jednání se zájemcem o službu, dostupná na nástěnkách v prostorech organizace a také na webových stránkách organizace.

Poskytovatel zároveň garantuje, že zaměstnanci jsou s těmito postupy prokazatelně seznámeni jak interně nebo formou školení.

Kdo může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

- osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, nemůže stížnost podat z důvodu zdravotního stavu nebo úmrtí,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba – toto zmocnění musí být písemné,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k jejímu zastupování podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec organizace Senior centrum UH,
- kdokoliv další podávající stížnost v zájmu uživatele/uživatelů.

Poskytovatel každému, kdo podá stížnost garantuje spravedlivé a bezpečné prošetření stížnosti.

Osoba podávající stížnost má právo zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

LHŮTA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost může mít formu ústní (osobně, telefonicky) nebo písemnou (poštou, emailem, datovou schránkou).

Stížnost může být podána i anonymně.

Ústní stížnost lze podat:

- osobně v sídle poskytovatele na adrese Kollárova 1243, 686 01 Uherské Hradiště,
- telefonicky na telefonním čísle: 572 520 110, 724 179 023 ředitel organizace nebo na telefonním čísle 572 520 141, 725 720 049 sociální pracovník.

V případě, že stěžovatel podá stížnost ústně při osobní návštěvě, sepíše ředitel nebo sociální pracovník Záznam o přijaté stížnosti.

Je-li podání stížnosti formou telefonickou, vyzve příjemce stížnosti stěžovatele, aby se dostavil osobně, v případě, že stěžovatel nechce, sepiše ředitel nebo sociální pracovník Záznam o přijaté stížnosti bez přítomnosti stěžovatele.

Záznam o přijaté stížnosti je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží stěžovatel (je-li to možné) a druhé si ponechá poskytovatel.

Písemnou stížnost lze podat:

- **Zápisem stížnosti, a poté vhozením do Schránek, které jsou určeny na stížnosti a připomínky.** Schránky jsou v přízemí Domu s pečovatelskou službou na ulici Kollárova 1243, na Domě s pečovatelskou službou na ulici Rostislavova 488, na Domě s pečovatelskou službou Na Návsi 114 a na Domě s chráněnými byty, Štefánikova 1282-1284 v Uherském Hradišti.

Schránky na stížnosti a připomínky jsou pravidelně kontrolovány, a to jednou týdně pověřeným pracovníkem.

- **Poštou na adresu organizace:** Kollárova 1243, 686 01 Uherské Hradiště
- **Emailem:**
Ředitel organizace: Mgr. Josef Botek, botek@seniorcentrumuh.cz

Sociální pracovník: Mgr. Lenka Machalová, machalova@seniorcentrumuh.cz

- **Datovou schránkou:** 9wrk7na

Stížnost může být dále podána:

1. zřizovateli organizace Senior centra UH, p.o.:

Město Uherské Hradiště

Masarykovo náměstí 19

686 01 Uherské Hradiště

Telefon: 572 525 770 (Odbor sociálních věcí)

2. Krajskému úřadu Zlínského kraje

Odbor sociálních věcí

Tř. Tomáše Bati 21

760 01 Zlín

Telefon: 577 043 300 (Odbor sociálních věcí)

3. Instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefon: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5 – Smíchov

Telefon: 257221 142, 257 221 142, email: info@helcom.cz

Anonymní stížnost lze podat vhozením do schránky, popř. dopisem.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

1. Písemná stížnost je zaevidována včetně obálky (pokud je k dispozici).
2. Každá stížnost či Záznam se запиše do formuláře evidenci stížností, je přidělené číslo jednací z elektronické spisové služby.
3. Evidence všech přijatých stížností je vedena u sociálního pracovníka v pořadači a dále jsou evidovány ve spisové službě.
4. Kompletní dokumentace o přijaté stížnosti obsahuje:
 - Stížnost v listinné, popř. elektronické podobě nebo Záznam o přijaté stížnosti (v případě ústního podání stížnosti),

- Záznam o projednávání stížnosti,
 - Oznámení osobě, která podala stížnost o nemožnosti vyřídit stížnost ve lhůtě 30 dnů,
 - Zprávu o výsledku šetření stížnosti,
 - Ostatní dokumentace a korespondence související s přijatou stížností,
 - Kontrola plnění realizace přijatých opatření.
5. Archivace stížnosti se řídí Skartačním a spisovým řádem organizace.

PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Stížnost projednává a vyřizuje ředitel nebo sociální pracovník.
2. Jsou projednány veškeré body uvedené ve stížnosti.
3. O oprávněnosti stížnosti pro prošetření rozhodne ředitel nebo sociální pracovník.
4. Je-li stížnost oprávněná, jsou zajištěna nutná opatření ke zjednání nápravy.
5. O průběhu stížnosti je sepsán Záznam o projednávání stížnosti.
6. Přijatá stížnost se projednává v co nejkratším možném termínu od doručení stížnosti poskytovateli.
7. Zpráva o výsledku šetření stížnosti (formou dopisu nebo jiné odpovědi osobě, která stížnost podala, pokud se nejedná o anonymního stěžovatele) obsahuje zejména:
 - sdělení, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná, včetně zdůvodnění,
 - v případě oprávněné stížnosti přijatá opatření ke zjednání nápravy,
 - poučení o možnosti se odvolat proti výsledku šetření a přijatým opatřením, včetně kontaktů, na které se může odvolat.
8. Požádá-li osoba, která podala stížnost, aby jeho jméno, adresa nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu úspěšného vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany této osoby, tak se neuvádí v dokumentech, se kterým přijdou do styku další zúčastněné osoby.

OPATŘENÍ KE ZJEDNÁNÍ NÁPRAVY

1. Poskytovatel realizuje opatření ke zjednání nápravy po předchozím prošetření stížnosti a následném vyhodnocení stížnosti jako oprávněné.
2. Tyto opatření vedou k odstranění nedostatků v kvalitě nebo způsobu poskytování pečovatelské služby uvedených ve stížnosti. Realizace probíhá v co nejkratší době.
3. Za plnění přijatých opatření je zodpovědný ředitel nebo sociální pracovník.

4. Provedení kontroly plnění realizace přijatých opatření zaznamenává sociální pracovník (případně ředitel). Tento záznam je součástí kompletní dokumentace týkající se přijaté stížnosti.

Lhůty pro vyřizování stížností

1. Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti a projednávání musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost musí být vyřízena **nejdéle do 30 dnů** od jejího doručení. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být osobě, která podala stížnost nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno (je-li to možné), že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit (včetně zdůvodnění, proč nelze dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být prodloužena **maximálně o dalších 30 dnů**.
2. Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou (z hlediska lhůty pro vyřízení) vyrozuměním o výsledku šetření (Zpráva o výsledku šetření stížnosti). Rozhodující je v tomto případě podací razítko pošty, datum odeslání emailu, nebo záznam s podpisem, je-li zpráva doručena osobně. Neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a osobě, která podala stížnost o tom byla zaslána zpráva (pokud se nejedná o anonymní charakter stížnosti).

Anonymní stížnosti

1. Poskytovatel respektuje právo podat stížnost anonymně.
2. Poskytovatel nezjišťuje adresáta, pokud je adresát neznámý.
3. Postup je shodný jako u stížnosti, které nejsou anonymního charakteru.

Postup v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s vyřízením své stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má právo požádat o její prověření Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Tuto žádost může podat ve lhůtě 60 dnů ode dne, kdy mu byla doručena informace o způsobu vyřízení stížnosti, nebo od uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení. V žádosti musí uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení své stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří a může přezkoumat postup poskytovatele při jejím vyřizování, aby posoudilo, zda byla řešena v souladu s právními předpisy a standardy kvality sociálních služeb. Poskytovatel sociálních služeb je povinen ministerstvu poskytnout veškerou nezbytnou součinnost při prověřování stížnosti. Kontakt na Ministerstvo práce a sociálních věcí je uveden níže.

V rámci prověřování je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociálních služeb. Tyto orgány a osoby jsou povinny na žádost ministerstva v jím stanovené lhůtě poskytnout potřebné vyjádření.

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:

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.

Ministerstvo vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření. Stěžovateli umožní nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy. O výsledku prověření vyřízení stížnosti ministerstvo písemně vyrozumí jak stěžovatele, tak i dotčeného poskytovatele sociálních služeb.

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.

Adresa ministerstva:

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

Email: posta@mpsv.cz

Jaké informace jsou předávány uživatelům:

- možnost podat stížnost,
- jakou formou může stížnost být podána,
- na koho je možnost se obracet,
- kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem,
- o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobou,
- o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě,
- o dalších možnostech podat stížnost zřizovateli nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob.

ZÁVĚR

1. Osoba, která podala stížnost má právo nahlížet do dokumentace, která se vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy dle předchozí domluvy s ředitelem organizace.
2. Stížnosti, které nesměřují k poskytování pečovatelské služby, jsou předávány řediteli k dalšímu řešení. Dle tohoto dokumentu se nepostupuje.
3. Nelze-li o výsledku stížnosti nikoho informovat, je s výsledky naloženo dle situace – vždy jsou o podané stížnosti informováni zaměstnanci nejčastěji na poradách, dále pokud je to relevantní, jsou výsledky zveřejněny na nástěnce v sídle poskytovatele.

Aktualizace dne 28.2.2025

Zpracovala Lenka Machalová, sociální pracovnice

Účinnost od 1. 3. 2025

Schválil ředitel Mgr. Josef Botek