# **7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Mezi práva uživatelů patří i právo stěžovat si. Uživatel je o tomto právu informován při jednání se zájemcem i při sjednání smlouvy, informace jsou zároveň k dispozici na nástěnce (na koho se obrátit, jak a kam mohou stížnost podat, jak se dozví o vyřízení a popř. odvolání). Stížnosti mimo jiné slouží i ke zvyšování kvality sociální služby.

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

Stížností rozumíme situaci, kdy má klient služby či zájemce o službu pocit, že on nebo někdo jiný byl poškozen na svých právech a chce to vyjádřit. Stejně tak stížností rozumíme situaci, kdy se výše jmenované osoby chtějí kriticky vyjádřit ke způsobu poskytování služby.

## **7.1 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

* **Kdo** 
  + Stížnost může podat osoba uvedená v § 99a zákona č. 108/2006 Sb.
    - osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
    - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
    - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
    - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba[[1]](#footnote-1),
    - člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
    - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
  + Stížnost může být podána i anonymně
* **Proč** 
  + stížnost může být na způsob poskytování sociální služby, kvalitu sociální služby nebo na poskytovatele sociálních služeb
  + klient má právo vznést stížnost, pokud:
    - nebyla dodržena jeho práva stanovená zákonem nebo standardy služby
    - je nespokojen se způsobem poskytování služby či kvalitou služby
    - je nespokojen s jakýmkoliv pracovníkem
* **Jak** 
  + písemně
    - přímo pracovníkovi nebo jiné osobě, která pracuje v SKP-CENTRUM, o.p.s. (KOOR, metodik, vedoucí divize, ředitel)
    - poštovní schránka před budovou SKP-CENTRUM, o.p.s. – vedle vchodových dveří (Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice)
      * **formulář pro stížnosti** – je k dispozici v konzultační i kulturní místnosti (včetně schránek pro jeho odevzdání) a zároveň ho nosí pracovníci s sebou do terénu a na požádání ho předají US
      * obsahuje: datum stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost přijal; Jméno/přezdívka stěžovatele (pokud není anonymní), popis stížnosti, podpis stěžovatele, podpis pracovníka (vzor v příloze tohoto standardu)
      * po vyplnění ho předá US přímo pracovníkovi, odevzdá do schránky k tomu určené v prostorách služby, donese do poštovní schránky
    - e-mailem
    - dopisem na adresu služby – Komenského 1663/50b, 571 01 Moravská Třebová
  + ústně
    - telefonem
    - přímo pracovníkovi nebo jiné osobě, která pracuje v SKP-CENTRUM, o.p.s. (KOOR, metodik, vedoucí divize, ředitel)
  + zároveň může být anonymní, nepodepsaná
  + poštovní schránku kontroluje SP každý den
* **Komu** (pokud je stížnost na pracovníka, tak nadřízenému pracovníkovi, na kterého je stížnost podána)
  + pracovníkovi služby
  + KOOR
  + Metodikovi sociální práce
  + Vedoucímu divize
  + Řediteli SKP-CENTRUM, o.p.s.
  + Předsedovi správní rady

**Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti**

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 (MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

* + Ministerstvo práce a sociálních věcí (Na Poříčním právu 1/379, 128 00 Praha 2)

**Pokud stěžovatel bude nespokojen s vyřízením stížnosti, může se případně obrátit také na:**

* + Městský úřad Moravské Třebové (nám. T. G. Masaryka 29, 571 01 Moravská Třebová, tel: 461 353 111)
  + Krajský úřad Pardubického kraje (Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, telefon: 466 026 111)
  + Veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111)
  + Český helsinský výbor z. s. (Štefánikova 21, 150 00 Praha, tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951)

Organizace se zabývá všemi formami stížností. Písemné stížnosti jsou evidované v Sešitě stížností (dolepují se tam), který je v kanceláři SP; ústní stížnosti se tam zapisují podle závažnosti (tu konzultuje celý tým), u každé stížností je napsáno, kdo jí převzal a kdy – sešit stížností se archivuje stejně jako ostatní dokumenty služby.

**Vyřízení** – lhůta pro řešení stížností je 30 dnů. Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dní. Pokud by lhůta musela být prodloužena z důvodu, kdy nejde stížnost vyřídit v daném termínu, musí být stěžovatel informován s písemným odůvodněním

Zdůvodnění – ke každé stížnosti se pracovník vyjádří

Možnosti vyřízení

* + Osobní předání - konzultační místnost, případně vyzvednutí stížnosti přímo v dané lokalitě; pokud není stížnost anonymní, je domluveno místo a den ihned při podání stížnosti
  + Ústně – při vyřízení ústně podané stížnosti, kterou je možno vyřešit ihned, zápis je učiněn do sešitu stížností
  + Pokud uživatel uvede adresu, pošle se vyřízení poštou, případně emailem
  + Anonymní stížnost se vyřizuje vyvěšením na nástěnku ve vchodové místnosti po dobu 14 dnů.

OPAKOVANÁ STÍŽNOST:

Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovatelovi zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již potřetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

## **7.2 Zhodnocení podaných stížností a jejich řešení**

Podané stížnosti jsou využitelné pro další práci a zkvalitnění poskytované služby.

Jednou za rok na společné poradě týmu všech pracovníků jsou prodiskutovány podané stížnosti a jejich důvody, případně je vypracována analýza stížností.

Aktualizace k 1. 3. 2025

Mgr. Lucie Polzerová

Koordinátorka – sociální pracovnice

Služby podpory bydlení

1. Toto pověření musí být uvedeno v písemné podobě s podpisem stěžovatele. [↑](#footnote-ref-1)