IC

**STANDARD č. 7**

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

Aktualizace: 1. 3. 2025

* 1. **Manuál pro vyřizování stížností**

Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Intervenčního centra SKP-CENTRUM, o. p. s. (dále IC). Stížnosti na službu mohou být pro pracovníky IC podnětem ke změně a zkvalitnění služby.

1. **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**
   1. Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Intervenčního centra SKP-CENTRUM, o. p. s. (dále IC). Právo podat stížnost má i jakýkoliv jiný občan, který jedná v zájmu uživatele.
   2. Pro potřeby tohoto textu bude ten, kdo stížnost podává, dále označován jako „stěžovatel“.
   3. Stížnost může podat osoba uvedená v § 99a zákona 108/2006 Sb.
   4. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
   5. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
   6. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
   7. osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba[[1]](#footnote-1),
   8. člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
   9. zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
   10. Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně.
   11. Pravidla pro podání a vyřizování stížností jsou v písemné podobě vyvěšená na nástěnce ve vstupní místnosti prostor na adrese Erno Košťála 1014, Pardubice. O možnosti vyjádřit se ke způsobu poskytování služby je informace i na webových stránkách www.skp-centrum.cz
2. **Postup podání stížnosti**

**a. Pravidla pro podávání stížností**

* 1. Uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby informován o možnosti stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služby ze strany IC. Při poskytování služby telefonickou formou, informuje pracovník IC o možnosti podat stížnost na pracovníka s přihlédnutím na aktuální situaci.
  2. Stěžovatel má možnost podat stížnost v ústní, písemné či elektronické podobě.
  3. Informace o možnosti podat stížnost jsou vyvěšeny ve vstupní chodbě IC.
  4. Uživatel předá stížnost pracovníkovi IC v písemné podobě. Stížnost lze podat anonymně. V případě, že uživatel služby podá stížnost ústní formou, převede jí pracovník do písemné podoby a její obsah přečte osobě, která stížnost podala.
  5. Podat stížnost je možné u každého pracovníka KC.
  6. Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku **ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**
  7. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
  8. Pro podání stížnosti slouží Formulář Zápis o přijaté stížnosti.[[2]](#footnote-2) nebo dokument napsaný stěžovatelem a označený jako stížnost.
  9. Pracovník dále předá stížnost kompetentní osobě, tzv. koordinátorovi IC nebo personálně provoznímu pracovníkovi SKP – CENTRA, o. p. s.
  10. V případě, že uživatel nechce podat stížnost přímo do rukou některého z pracovníků IC, má možnost ji zanechat v poštovní schránce u prostor na adrese Erno Košťála 1014. Případně ji může zaslat na korespondenční adresu služby, emailovou adresu sociální služby nebo ji vložit do schránky, která je umístěna v chodbě Intervenčního centra (schránka je 1krát týdně kontrolována koordinátorem služby). Pracovník, který stížnost přijímá, předá vyplněný Zápis o přijaté stížnosti a příp. dokumenty od stěžovatele odpovědnému pracovníkovi IC nebo SKP–CENTRUM, o. p. s.
  11. V případě jazykové bariéry se doporučuje stěžovateli využít služeb tlumočníka

**b. Pracovníci odpovědní k vyřizování stížností**

* 1. Odpovědným pracovníkem pro řešení stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování služeb IC je koordinátor IC (pokud se netýká její osoby, v tom případě je předána nadřízenému). V případě jeho nepřítomnosti řeší stížnosti stěžovatelů ředitel společnosti.
  2. Směřuje-li stížnost proti konkrétnímu pracovníkovi, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený.
  3. Stížnosti osob, které zastupují uživatele, se postupují vždy vedoucímu divize SKP-CENTRUM, o. p. s.

1. **Řešení stížností**
   1. Lhůta pro řešení stížností je 30 dní. Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dní. Pokud by lhůta musela být prodloužena z důvodu, kdy nejde stížnost vyřídit v dané lhůtě, musí být stěžovatel informován s písemným odůvodněním.
   2. Odpovědný pracovník zjistí všechny relevantní okolnosti stížnosti a zpracuje písemné stanovisko ke stížnosti ((tzn. zda byla oprávněná a jaké kroky povedou k nápravě situace).
   3. Vyjádření ke stížnosti obsahuje tyto náležitosti: Datum přijetí stížnosti, číslo stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje, vyjádření ke stížnosti, závěry šetření a kroky, které povedou k vyřešení záležitosti, a informaci o možnosti řešení v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, resp. kam (na koho) se obrátit, informaci o možnosti odvolání (do kdy je možné se odvolat, kam je možné se odvolat).
   4. Vyplývá-li ze stížnosti nutnost změnit postup určený v metodice, je případ projednán na poradě IC. V případě potřeby se přijme adekvátní opatření. (viz Provoz IC, Mimořádné události), aby se v budoucnu snížila pravděpodobnost stejné či podobné stížnosti.
   5. U podepsané písemné stížnosti je se stanoviskem vždy seznámen stěžovatel služby osobně. Stanovisko stěžovatel obdrží vždy v písemné podobě.
   6. Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

* V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti koordinátorem IC, může se obrátit na personálně provozního pracovníka SKP-CENTRUM, o. p. s. a dále na metodika sociální práce SKP-CENTRUM, o. p. s.
* V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany SKP-CENTRUM, o. p. s. může se obrátit na následující instituce:
  + MPSV – Na Poříčním právu 1/376,   
    128 00 Praha
  + Krajský úřad Pardubického kraje, Odbor sociálních věcí, Komenského nám. 125, Pardubice 53211
  + Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí, Perštýnské nám. 1, 53021 Pardubice, posta@mmp.cz
  + Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  + Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha
  1. U anonymních stížností je stanovisko vyvěšeno na nástěnce ve vstupní místnosti IC na dobu 14 dní.
  2. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty
  3. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
  4. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
  5. Postup a lhůty ze strany MPSV jsou uvedeny v §99b 108/2006 Sb.

1. **Evidence stížností**
   1. Všechny písemné stížnosti a stanoviska ke stížnosti jsou evidovány v dokumentaci Zprávy, kontroly, stížnosti v deskách Stížnosti IC, která je umístěna v kanceláři koordinátora IC.
   2. Každá složka obsahuje: konkrétní stížnost, Zápis o přijaté stížnosti, vyjádření ke stížnosti, příp. i další dokumentace vztahující se ke stížnosti a příp. odvolání proti stanovisku ke stížnosti.
   3. Stížnosti jsou archivovány a skartovány dle platných směrnic SKP-CENTRUM, o. p. s.
   4. Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel o stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
   5. Všechny dokumenty vztahující se ke stížnosti zakládá do desek Stížnosti koordinátor IC nebo jím pověřený pracovník.

Aktualizace k 1. 3. 2025

Mgr. Iva Bandžuchová

Koordinátorka Intervenční centrum pro osoby ohrožené DN Pardubický kraj

1. toto pověření musí být uvedeno v písemné podobě s podpisem stěžovatele. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dokumentace IC/Metodika IC/formuláře/Zápis o přijaté stížnosti [↑](#footnote-ref-2)