# 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

 Pravidla upravují způsob podávání a vyřizování stížností, které se týkají poskytovaných služeb, provozu a prostředí zařízení, jednání zaměstnanců zařízení a jednání uživatelek služby Krizová pomoc (dále KP). Uživatelé jsou o možnosti a způsobech podání stížnosti informováni již při podání žádosti o službu, poté při sepsání smlouvy a dále je postup podání stížnosti trvale vyvěšen u schránky na stížnosti a též na nástěnce u krizového pokoje.

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností:**

* Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb KP. Právo podat stížnost má i jakýkoliv jiný občan, který jedná v zájmu uživatele.
* Pro potřeby tohoto textu bude ten, kdo stížnost podává, dále označován jako „stěžovatel“.
* Stížnost může podat osoba uvedená v § 99a zákona 108/2006 Sb.
1. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
2. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebylo byla poskytována sociální služba,
3. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
4. osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
5. člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
6. zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.
* Stížnost lze podat:
	+ Ústně - stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník, který ji zaznamená do formuláře Podání stížnosti (viz. příloha).
	+ Písemně - na adresu:

SKP-CENTRUM, o. p. s.

 Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice

 nebo Městského azylového domu pro ženy a matky s dětmi – Krizová pomoc

 Na Spravedlnosti 803, 530 02 Pardubice.

* + Anonymně vhodit do schránky pro náměty, připomínky a stížnosti, umístěné na chodbě u Návštěvní místnosti. Tuto schránku vybírají dva přítomní pracovníci 1x týdně.
* Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
* V případě, že uživatel nechce podat stížnost přímo do rukou některého z pracovníků KP, má možnost zaslat ji na korespondenční adresu služby – Na spravedlnosti 803, Pardubice, 530 02 nebo na emailovou adresu služby – madz@skp-centrum.cz. Mailová stížnost je vždy vytištěna a zaevidována jako ostatní stížnosti.
* Odpovědným pracovníkem pro řešení stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování služeb KP je koordinátor (pokud se netýká její osoby, v tom případě je předána nadřízenému). V případě jeho nepřítomnosti řeší stížnosti stěžovatelů ředitel společnosti.
* Směřuje-li stížnost proti konkrétnímu pracovníkovi, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený.
* Stížnosti osob, které zastupují uživatele, se postupují vždy vedoucímu divize SKP-CENTRUM, o.p.s.

**Řešení stížností**

* 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 dané lhůtě, musí být stěžovatel informován s písemným odůvodněním.
* Odpovědný pracovník zjistí všechny relevantní okolnosti a skutečnosti stížnosti, použije potřebné materiály, zhodnotí míru střetu zájmu a zpracuje písemné stanovisko ke stížnosti (tzn., zda byla oprávněná a jaké kroky povedou k nápravě situace).
* 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, resp. kam (na koho) se obrátit, informaci o možnosti odvolání (od kdy je možné se odvolat, kam je možné se odvolat).
* U anonymních stížností je stanovisko vyvěšeno na nástěnce u krizového pokoje ve lhůtě 14ti dnů.
* Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumává, 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 je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti koordinátorem KP, má právo se obrátit na management společnosti. Stížnost bude adresována na ústředí společnosti SKP-CENTRUM, o.p.s., Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice.
* V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany SKP-CENTRUM, o.p.s., má právo se obrátit na nezávislé instituce:
	+ Ministerstvo práce a sociálních věcí

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

E-mail: posta@mpsv.cz

Tel.: + 420 221 921 111

Fax: + 420 224 918 391

Datová schránka: sc9aavg

Webové stránky: <https://www.mpsv.cz/>

* + Krajský úřad Pardubického kraje – Odbor sociálních věcí

Adresa: Komenského nám. 125, 532 11, Pardubice

Email: posta@pardubickykraj.cz

Tel.: + 420 466 026 111

Fax: + 420 466 026 111

Datová schránka: z28bwu9

Webové stránky: <https://www.pardubickykraj.cz/>

* + Magistrát města Pardubice

Adresa: Pernštýnské náměstí 1, 530 02, Pardubice

E-mail: posta@mmp.cz

Tel.: +420 466 859 111

Datová schránka: ukzbx4z

Webové stránky: <https://pardubice.eu/>

Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Tel.: + 420 542 542 888

Fax: + 420 542 542 112

Datová schránka: jz5adky

Webové stránky: <https://www.ochrance.cz/>

* + Český helsinský výbor

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha

E-mail: info@helcom.cz

Tel.: + 420 257 221 142

Datová schránka: avr8rs7

Webové stránky: <https://helcom.cz/>

* Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty.
* V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
* Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout MPSV součinnosti při prověření vyřízení stížnosti.
* Postup a lhůty ze strany MPSV jsou uvedeny v § 99b Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

## Evidence stížností

* Všechny přijaté stížnosti jsou evidovány. Za evidenci odpovídá koordinátor KP.
* Stížnosti jsou archivovány a skartovány dle platných směrnic SKP-CENTRUM, o.p.s.
* Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel o stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
* Agenda stížností je 1x ročně vyhodnocena, analyzována a poznatky jsou využity pro zlepšení kvality a zdokonalování poskytované sociální služby.

Aktualizace k 1. 3. 2025

Bc. Eva Novotná

koordinátorka

Krizová pomoc