# Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

Mezi práva uživatelů patří i právo stěžovat si (viz SQ2). Uživatel je o tomto právu informován při jednání se zájemcem i při sjednání smlouvy, zároveň informace jsou 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.

# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

* Kdo
  + stížnost na kvalitu může podat kdokoli (jakýkoliv občan) – zájemce, uživatel, zároveň i rodinný příslušník nebo pracovník apod.
  + 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 NDC
    - je nespokojen se způsobem poskytování služby či kvalitou služby
    - je nespokojen s jakýmkoliv pracovníkem
  + stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti
* Jak
  + písemně
    - přímo pracovníkovi nebo jiné osobě, která pracuje v SKP-CENTRUM, o.p.s. (KOOR, vedoucí divize, ředitel)
    - schránka stížností – umístěna ve vchodové místnosti, mezi vchodem na kulturní místnost a kanceláří PSS
    - poštovní schránka před budovou – vedle vchodových dveří
      * formulář pro stížnosti – vyvěšen na nástěnce v kulturní místnosti, ten poté může dát pracovníkovi, vhodit do schránek
      * 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)
    - kniha přání a stížností – u okénka PSS
    - e-mailem
    - dopisem
  + ústně
    - telefonem
    - přímo pracovníkovi nebo jiné osobě, která pracuje v SKP-CENTRUM, o.p.s. (KOOR, vedoucí divize, ředitel)
  + zároveň může být anonymní, nepodepsaná
  + schránku stížností, poštovní schránku, knihu přání a stížností kontroluje SP každý den
* komu (pokud je stížnost na pracovníka, tak nadřízenému pracovníkovi, na kterého je stížnost podána)
  + pracovníkovi NDC
  + KOOR
  + Metodikovi sociální práce
  + Vedoucí divize
  + Řediteli SKP-CENTRUM, o.p.s.
  + Předsedovi správní rady
  + MPSV – Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha
  + Magistrátu města Pardubic (Pernštýnské náměstí 1, 530 02 Pardubice, tel: 466 859 111)
  + Krajskému úřadu PK (Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice, tel: 466 026 111)
  + Veřejnému ochránci práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111)
  + Českému helsinskému výboru (Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, Tel: 220 515 188)
* Organizace se zabývá všemi formami stížností. Stížnosti jsou evidované v šanonu Evidence stížností, který je v kanceláři SP v uzamykatelné skříni, u každé stížností je napsáno, kdo ji převzal a kdy, vyjádření se ke stížnosti, popř. další dokumenty – evidence stížností se archivuje stejně jako ostatní dokumenty služby (viz SQ 6).
* Vyřízení – každá stížnost je vyřízena do 30 dnů[[1]](#footnote-1) od podání obvykle pracovníky NDC nebo KOOR, pokud je stížnost na pracovníky NDC. Pokud je stížnost na KOOR, řeší jí nadřízený, v případě ředitel společnosti.
* Zdůvodnění – ke každé stížnosti se pracovník vyjádří
* Možnosti vyřízení
  + Osobní předání - písemně
  + Odpověď sešitu přání a stížností
  + Pokud uživatel uvede adresu, pošle se vyřízení poštou
  + V případě anonymní stížnosti se po dobu 14 dní stížnost a vyjádření vyvěsí na nástěnku, která je ve vchodové místnosti
* Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnost zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává svou totožnou stížnost již potřetí, není nutno tuto stížnost znovu prošetřovat.

1. Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dní z důvodu, kdy nejde stížnost vyřídit v dané lhůtě, stěžovatel musí být informován s písemným odůvodněním. [↑](#footnote-ref-1)