**Krizové centrum Pardubice**

**sociální služba: Krizová pomoc**

**STANDARD č. 7**

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

**Manuál pro vyřizování stížností**

Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Krizového centra Pardubice (dále jen „KC“). Stížnosti na službu mohou být pro pracovníky KC podnětem ke změně a zkvalitnění služby.

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

* Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Krizového centra SKP-CENTRUM, o. p. s. (dále KC). 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.
  + 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
* Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně.
* Pravidla pro podání a vyřizování stížností jsou v písemné podobě vyvěšená na nástěnce ve vstupní místnosti prostor na adrese Sladkovského 592, Pardubice. O možnosti vyjádřit se ke způsobu poskytování služby je informace i na webových stránkách www.skp-centrum.cz.

**Postup podání stížnosti**

**a. Pravidla pro podávání stížností**

- Uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytování služby informován o možnosti stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služby ze strany KC. Při poskytování služby telefonickou formou, informuje pracovník KC o možnosti podat stížnost na pracovníka s přihlédnutím na aktuální situaci.

- Informace o možnosti podat stížnost jsou vyvěšeny v prostoru čekárny KC.

- Stěžovatel má možnost podat stížnost v ústní nebo písemné / elektronické podobě.

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

- Uživatel předá stížnost pracovníkovi KC 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. Podat stížnost je možné u každého pracovníka KC.

- Pracovník dále předá stížnost kompetentní osobě, tzv. koordinátorovi KC nebo personálně provoznímu pracovníkovi SKP – CENTRA, o. p. s.

- Pro podání stížnosti slouží Formulář Zápis o přijaté stížnosti.[[2]](#footnote-2) nebo dokument napsaný stěžovatelem a označený jako stížnost.

- 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 KC, má možnost zaslat ji na korespondenční adresu služby, emailovou adresu služby nebo ji vložit do krabice s nápisem „STÍŽNOSTI“, která je umístěna v čekárně krizového centra Pardubice (schránka je pravidelně kontrolována 1x týdně koordinátorem služby). Pracovník, který stížnost přijímá, předá vyplněný Zápis o přijaté stížnosti a příp. dokumenty od stěžovatele odpovědnému pracovníkovi KC nebo SKP–CENTRUM, o. p. s.

- V případě jazykové bariéry je doporučeno stěžovateli využít tlumočníka.

**b. Pracovníci odpovědní k vyřizování stížností**

- Odpovědným pracovníkem pro řešení stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování služeb KC je koordinátor KC (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.

1. **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 stížnosti, resp. kam (na koho) se obrátit, informaci o možnosti odvolání (do kdy je možné se odvolat, kam je možné se odvolat).
* Vyplývá-li ze stížnosti nutnost změnit postup určený v metodice, je případ projednán na poradě KC. V případě potřeby se přijme adekvátní opatření. (viz Mimořádné události), aby se v budoucnu snížila pravděpodobnost stejné či podobné stížnosti.
* U podepsané písemné stížnosti je se stanoviskem vždy seznámen stěžovatel služby osobně. Stanovisko stěžovatel obdrží vždy v písemné podobě.
* V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti koordinátorem KC, může se obrátit na personálně provozního pracovníka SKP-CENTRUM, o. p. s. a dále na metodika sociální práce SKP-CENTRUM, o. p. s.
* U anonymních stížností je stanovisko vyvěšeno na nástěnce ve vstupní místnosti KC na dobu 14 dní.
  + 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 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, Pernštýnské nám. 1, 53021 Pardubice, posta@mmp.cz
  + Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  + Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha
* 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.
* V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
* Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
* Postup a lhůty ze strany MPSV jsou uvedeny v § 99b 108/2006 Sb.

1. **Evidence stížností**

* Všechny písemné stížnosti a stanoviska ke stížnosti jsou evidovány v dokumentaci Zprávy, kontroly, stížnosti v deskách Stížnosti KC, která je umístěna v kanceláři koordinátora KC.
* 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.
* Všechny dokumenty vztahující se ke stížnosti zakládá do desek Stížnosti koordinátor KC nebo jím pověřený pracovník.
* 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

Mgr. Iva Bandžuchová

koordinátorka

Krizové centrum Pardubice

1. toto pověření musí být uvedeno v písemné podobě s podpisem stěžovatele. [↑](#footnote-ref-1)
2. KC PCE /Dokumentace KC / Formuláře [↑](#footnote-ref-2)