**Azylový dům pro muže Pardubice**

**STANDARD č. 7**

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

**Vyřizování stížností**

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

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

* Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Azylového domu pro muže SKP-CENTRUM, o. p. s. (dále „ADM“). 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 nástěnkách v prostoráchch azylového domu pro muže na adrese Milheimova 694
530 02 Pardubice. O možnosti vyjádřit se ke způsobu poskytování služby jsou informace i na webových stránkách www.skp-centrum.cz.

**Postup podání stížnosti**

**a. Pravidla pro podávání stížností**

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

- Informace o možnosti podat stížnost jsou vyvěšeny na nástěnkách ve sdílených prostorách ADM

- 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 ADM v písemné podobě. Stížnost lze podat anonymně. V případě, že uživatel služby podá stížnost ústní formou, převede ji pracovník do písemné podoby a její obsah přečte osobě, která stížnost podala. Podat stížnost je možné u každého pracovníka ADM.

- Pracovník dále předá stížnost kompetentní osobě, tzn. koordinátorovi ADM 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 nesmí́ 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 ADM, má možnost zaslat ji na korespondenční adresu služby, emailovou adresu služby nebo ji vložit do schránky určené na stížnosti, která je umístěna na nástěnce v mezipatře Azylového domu pro muže Pardubice (ta je pravidelně kontrolována 1x týdně). Pracovník, který stížnost přijímá, předá vyplněný Zápis o přijaté stížnosti a příp. dokumenty od stěžovatele odpovědnému pracovníkovi ADM 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 ADM je koordinátor ADM (pokud se netýká jeho 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 ADM. 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 ADM, může se obrátit na jeho nadřízeného pracovníka.
* U anonymních stížností je stanovisko vyvěšeno na nástěnce v prostorách Azylového domu 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 a ústní stížnosti a stanoviska ke stížnosti jsou evidovány v dokumentaci Zprávy, kontroly, stížnosti v deskách Stížnosti ADM, která je umístěna v kanceláři koordinátora ADM.
* 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 ADM 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

Bc. Petr Motl

koordinátor

Azylový dům pro muže 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)