**Informace o možnosti podání stížnosti**

Každý uživatel, zaměstnanec a další osoby, které nepřímo využívají anebo se jiným způsobem dotýkají poskytované sociální služby, mají právo podávat podněty, připomínky a stížnosti ke kvalitě poskytované sociální služby.

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností:**

* Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Azylového domu pro ženy a matky s dětmi SKP-CENTRUM, o.p.s. (dále jen ADŽ VM). 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 na poskytování sociální služby může podat:

1. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
2. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, která 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.

* Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně.
* Pravidla pro podání a vyřizování stížností jsou v písemné podobě vyvěšená na nástěnce na hlavní chodbě ADŽ VM vedle vchodu do ADŽ VM na adrese Plk. B. Kohouta 914,   
  566 01 Vysoké Mýto. O možnosti vyjádřit se ke způsobu poskytování služby je informace i na webových stránkách www.skp-centrum.cz .

**Postup při podávání stížností**

a) Pravidla pro podávání stížností:

Uživatelé sociální služby jsou seznámeni s možností stěžovat si již ve fázi jednání se zájemcem o službu. Možnosti řešení stížností jsou také popsány v Domovním řádu, se kterým jsou uživatelé seznámeni ještě před podpisem smlouvy.

Stěžovatel má možnost podat stížnost v podobě:

* písemné / elektronické (email, dopis, vzkaz ve schránce stížností),
* ústně (rozhovor, telefonický hovor).

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

Uživatel předá stížnost pracovníkovi ADŽ VM 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 ADŽ VM.

Pracovník dále předá stížnost kompetentní osobě, tzv. koordinátorovi ADŽ VM nebo personálně provoznímu pracovníkovi SKP-CENTRUM, o.p.s.

Pro podání stížnosti slouží „Formulář na podání stížnosti“, 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 ADŽ VM, má možnost zaslat ji na korespondenční adresu služby – Plk. B. Kohouta 914, 566 01 Vysoké Mýto, emailovou adresu služby – [adz.info@skp-centrum.cz](mailto:adz.info@skp-centrum.cz). Mailová stížnost je vždy vytištěna a zaevidována jako ostatní stížnosti.

Stížnost ať už anonymní či neanonymní lze vložit do schránky přání a stížností, která je umístěna na hlavní chodbě ADŽ VM vedle vchodu do ADŽ VM. Tato schránka je vybírána 1x týdně – vždy v pondělí, za přítomnosti dvou pracovníků. V případě, že bude ve schránce nalezena stížnost, přání, připomínka nebo námět, provede se záznam o kontrole obsahu schránky a stížností do Knihy evidence přání a stížností.

b) Pracovníci odpovědní k vyřizování stížností

Odpovědným pracovníkem pro řešení stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování služeb ADŽ VM 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 na hlavní chodbě ADŽ VM po dobu   
14 dní.

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 nespokojena s vyřízením stížnosti koordinátorem ADŽ VM, 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](mailto: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](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

*Tel.*: + 420 466 026 111

*Fax:* + 420 466 026 111

*Datová schránka:* z28bwu9

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

* + Městský úřad Vysoké Mýto

*Adresa:* B. Smetany 92, 566 01 Vysoké Mýto

*E-mail:* [radnice@vysoke-myto.cz](mailto:radnice@vysoke-myto.cz)

*Tel.*:+ 420 465 466 111

*Fax*: + 420 465 466 110

*Datová schránka:* 47jbpbt

*Webové stránky:*  <http://www.vysoke-myto.cz>

* + Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv

*Adresa:* Údolní 39, 602 00 Brno

*E-mail:* [podatelna@ochrance.cz](mailto: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](mailto: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 lhůta, 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 písemné stížnosti a stanoviska ke stížnosti jsou evidovány v dokumentaci „Kniha přání a stížností“, která je umístěna v kanceláři pracovníků.

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 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 stížnosti je 1x ročně vyhodnocena, analyzována a poznatky jsou využity pro zlepšení kvality a zdokonalování poskytované sociální služby.