# 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 (SQ 2). Uživatel je o tomto právu informován při jednání se zájemcem i při sjednání smlouvy. 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-TP
    - 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** 
  + Pracovníci u sebe v batohu nosí obrázkový manuál ke stížnostem a ten s klienty pravidelně prochází, aby věděli, jak si mohou stěžovat.[[1]](#footnote-1)
  + písemně
    - přímo pracovníkovi nebo jiné osobě, která pracuje v SKP-CENTRUM, o.p.s. (KOOR, metodik, vedoucí divize, ředitel)
    - poštovní schránka před budovou – vedle vchodových dveří
    - **formulář pro stížnosti[[2]](#footnote-2)** – nosí pracovníci s sebou do terénu a na požádání ho předají US TP
      * 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)
      * po vyplnění ho předá US TP přímo pracovníkovi, donese do poštovní schránky nebo ho může zanechat na viditelném místě v dané lokalitě, kde si ho pracovníci vyzvednou
    - e-mailem
    - dopisem na adresu NDC-TP
  + ústně
    - telefonem
    - přímo pracovníkovi nebo jiné osobě, která pracuje v SKP-CENTRUM, o.p.s. (KOOR, metodik, vedoucí divize, ředitel)
  + zároveň může být anonymní, nepodepsaná
  + poštovní schránku kontroluje SP každý den
* **Komu** (pokud je stížnost na pracovníka, tak nadřízenému pracovníkovi, na kterého je stížnost podána)
  + pracovníkovi TP
  + KOOR
  + Metodikovi sociální práce
  + Vedoucí divize
  + Řediteli SKP-CENTRUM, o.p.s.
  + Předsedovi správní rady
* Pokud bude nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na:
  + MPSV – Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha
  + Krajský úřad PK (Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice, tel: 466 026 111)
  + Magistrát města Pardubice –(Pernštýnské náměstí 1, 530 02 Pardubice, tel: 466 859 111)
  + Veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111)
  + Český helsinský výbor z. s. (Štefánikova 21, 150 00 Praha, tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951)
* Organizace se zabývá všemi formami stížností. Písemné stížnosti jsou evidované v Sešitě stížností (dolepují se tam), který nosí SP u sebe v batohu; ústní stížnosti se tam zapisují podle závažnosti (tu konzultuje celý tým), u každé stížností je napsáno, kdo jí převzal a kdy – sešit stížností se archivuje stejně jako ostatní dokumenty služby (viz standard č. 6).
* Vyřízení – každá stížnost je vyřízena do **30 dnů[[3]](#footnote-3)** od podání obvykle pracovníky NDC-TP nebo KOOR, pokud je stížnost na pracovníky NDC-TP. Pokud je stížnost na KOOR, řeší jí nadřízený, případně ředitel společnosti.
* Zdůvodnění – ke každé stížnosti se pracovník, který stížnost řeší, vyjádří
* Možnosti vyřízení
  + Osobní předání - písemně na místo vyzvednutí stížnosti přímo v dané lokalitě; pokud není stížnost anonymní, je domluveno místo a den ihned při podání stížnosti
  + Ústně – při vyřízení ústně podané stížnosti, kterou je možno vyřešit ihned, zápis je učiněn do sešitu stížností
  + Pokud uživatel uvede adresu, pošle se vyřízení poštou, případně emailem
  + Vzhledem ke specifiku služby bude vyjádření anonymní stížnosti zanecháno na místě nálezu: místo ve squatu, schránka,…apod.
* V případě nespokojení s vyřízením stížnosti klient podává novou stížnost
* OPAKOVANÁ STÍŽNOST:
* Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovatelovi zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již potřetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

1. Vzor v příloze SQ 7 [↑](#footnote-ref-1)
2. Vzor v příloze SQ 7 [↑](#footnote-ref-2)
3. 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-3)