

Uživatelé sociálních služeb Poradny Eva - Občanské poradny **mají právo na podání stížnosti**, pokud nejsou spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb.

Podat stížnost může kdokoli, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoli občan (osoba blízká, nezávislý zástupce apod.). Pozornost je věnována také podnětům a připomínkám souvisejícím s poskytováním sociálních služeb. Podání stížnosti nemá vliv na další průběh poskytované služby, nesmí být na újmu tomu, kdo stížnost podal.

Na kvalitu nebo způsob poskytování služby si lze stěžovat následujícím způsobem:

- Stížnost může být podána **ústní** či **písemnou formou, osobně** (s uvedením jména/podepsané) či **anonymně**, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost mohou podat sami uživatelé, jejich rodinní příslušníci (př. partner, rodina), osoby blízké, zákonní opatrovníci, na základě pověření uživatelů také jimi zvolení zástupci (př. známý, pracovník služby apod.), zaměstnanci a další osoby.
- Způsob podání stížností: **písemná forma** (osobně, případně s požadavkem anonymity, e-mailem, poštou či vhozením do schránky na stížnosti), **ústní forma** (osobně, případně s požadavkem anonymity, telefonicky). „Schránka stížností, námětů, připomínek a pochval“ je umístěna v sídle služby a organizace na adrese Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, 2 patro).
- Stížnosti mohou přijmout všichni pracovníci Charity ČB, kteří ji dále předají svému přímému nadřízenému. Stížnost vyřizuje vždy (včetně zápisu, jak byla stížnost řešena) vedoucí služby, či vedoucí úseku, na kterou byla stížnost podána, v případě jeho nepřítomnosti zástupce vedoucího, nebo pověřená osoba. Pokud je stížnost zaměřena na pracovníka služby, stížnost vždy prověřuje/řeší pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. Daný pracovník má právo se ke stížnosti na svou osobu vyjádřit.
- **Písemně i ústně** podaná stížnost je vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti, v odůvodněných případech (např. nemoc osoby, která se má vyjádřit ke stížnosti, zajištění důkazů apod.) lze lhůtu prodloužit; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení se neprodleně informuje stěžovatel. Pokud stěžovatel není po uplynutí této doby zastižen, písemné vyjádření se ukládá do Knihy stížností a je o tomto učiněn záznam. Obdobně je uložena i odpověď na anonymní stížnost.
- Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat v případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, a to ve lhůtě 60 kalendářních dnů ode dne doručení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení.

- Stěžovatel má právo podat žádost o přezkum vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Žádost o prověření lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření poskytovatele ke stížnosti nebo od uplynutí doby pro její vyřízení.
- Veškeré stížnosti jsou Charitou České Budějovice evidovány a archivovány dle aktuálního spisového a skartačního řádu. Uživatelé služeb CHČB a další osoby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování nabízených služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi či by jim to mělo způsobit újmu.

Kontaktní údaje pro podávání stížností, odvolání a žádosti o přezkum vyřízení stížnosti jsou pravidelně aktualizovány na webových stránkách Charity České Budějovice. (www.cbudejovice.charita.cz)

Odvolání:

Pokud stěžovatel nesouhlasí se stanoviskem vyřízené stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, a to ve lhůtě 60 kalendářních dnů ode dne doručení informace o vyřízení stížnosti nebo k uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení, pak se lze odvolat:

- **ředitelce Charity České Budějovice** – Ing. Bc. Ivana Fenclová (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: 733 650 112, e - mail: reditel@cbudejovice.charita.cz)
- **řediteli Diecézní charity** – Mag. Jiří Kohout (Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 739 529 373, e - mail: reditel@dchcb.charita.cz).
- **zřizovateli**: Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 380 420 311, e-mail: diecezni.biskup@bcb.cz

Mimořádný opravný prostředek lze řešit formou podání žádosti o přezkum:

- Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Žádost o prověření způsobu vyřízení stížnosti lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření poskytovatele ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí je povinno do 30 dnů od doručení žádosti o prověření informovat stěžovatele o výsledku přezkumu. (Právní úprava vychází z § 99a

a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

- Ministerstvo práce a sociálních věcí na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociální služby poskytne MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Při prověření vyřízení stížnosti je MPSV oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti MPSV a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla MPSV prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci MPSV sdělí písemně stěžovateli.
- Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV poskytovateli sociální služby povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociální služby je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat o tom MPSV písemnou zprávu.

Kontakt: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 Tel.: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz.

Pro uplatnění svých práv stěžovatele se lze obrátit také na:

- **Veřejný ochránce práv** – ombudsman – Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
- **Český helsinský výbor** – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: +420 257 221 142 nebo + 420 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz.

Vliv stížností na Zvyšování kvality sociální služby:

V rámci SQ15 Zvyšování kvality sociální služby, minimálně 1x ročně provádí vedoucí služby nebo pověřený pracovník vyhodnocení podaných stížností za daný rok a podá zpětnou vazbu ostatním pracovníkům dané služby.

Evidence stížností

Stížnosti se evidují v dokumentu (viz Vzor Formuláře), kde je uvedené datum přijetí stížnosti, kdo stížnost přijal a jeho podpis, obsah stížnosti, poznámka o vyřízení stížnosti. Stížnost přijímá a eviduje přítomný sociální pracovník poradny nebo pracovník sekretariátu Charity České Budějovice, pokud je stížnost vyňata ze schránky stížností. Jednotlivé formuláře se ukládají do desek **Stížností** vedených službou. K formuláři se přikládají další dokumenty související se stížností (originál písemné stížnosti, její vyřízení atd.). Složka je dostupná v kanceláři Poradny Eva po dobu 2 roků, vedení Charity ČB může do složky kdykoli nahlédnout. Po lhůtě 2 let se dokumenty předávají na spisovnu Charity ČB.

Informování uživatele

Uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytování služby srozumitelným způsobem informován o možnosti stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.

Zpracovaný dokument obsahuje stručný návod, jak podávat stížnost a jak se stížnosti v organizaci řeší. Tento postup – je vyvěšen na nástěnce v kanceláři Poradny Eva. S právem na podání stížnosti a postupem podání je seznámen již zájemce při jednání se zájemcem o službu a opakovaně je toto právo a postup předestřen při uzavření smlouvy. Dokument při osobním jednání je vždy uživateli osobně předán.

Postup při vyřizování stížností

Po přijetí stížnosti je postup dle evidence, viz výše, poté je postoupena vedoucímu služby, nebo pokud si to stěžovatel přeje, přímo vedoucímu služeb či ředitelce Charity České Budějovice. Pracovník, který stížnost přijímal, vždy informuje vedoucího služby. Vedoucí služby vždy o stížnosti informuje vedoucího služeb Charity ČB.

Stížnosti vyřizuje a prošetřuje vedoucí služby nebo vedoucí služeb Charity ČB (záleží na obsahu stížnosti). Stížnost je prověřena v celém rozsahu.

Stížnost se vyřizuje vždy písemně. Je uvedeno datum vyřízení stížnosti, jméno a podpis odpovědné osoby, výsledek vyřízení stížnosti a informace o možnosti odvolání. Písemné vyřízení stížnosti je zasláno na adresu, kterou stěžovatel uvedl. Pokud adresa nebyla uvedena, je řešení stížnosti uloženo do desek *Stížností*, kde je stěžovateli k dispozici.

VZOR

Formulář pro zapisování stížností uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Poradny Eva

Datum podání stížnosti:

Jméno zapisovatele stížnosti:

Obsah stížnosti:

Vyřízení stížnosti: