

## Pravidla pro podávání, vyřizování a evidování stížností na poskytování sociální služby

### Účel

Účelem tohoto vnitřního pravidla je informovat veřejnost, co je to stížnost, kdo je dle zákona o sociálních službách oprávněn podat stížnost na poskytování sociální služby, jaké formy podání stížnosti může stěžovatel využít a v jaké lhůtě může stížnost podat. Následně jsou zde uvedena pravidla pro přijetí stížnosti a její vyřízení v zákonem stanovené lhůtě. Dále jsou zde uvedena pravidla pro evidování stížnosti. Součástí pravidel je uvedení dalších možností, ke komu stěžovatel může podat stížnost a také informování stěžovatele na možnost prověřit vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí. Závěr těchto pravidel je věnován způsobu, jakými jsou zaměstnanci a uživatelé seznámeni s těmito pravidly.

### 1. Podání stížnosti

**Stížnost** je pro účely tohoto vnitřního pravidla sdělení, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby, v rámci kterého příslušná osoba žádá o prošetření v dané věci a domáhá se její nápravy.

#### Stížnost může dle zákona o sociálních službách podat:

- uživatel sociální služby
- opatrovník nebo podpůrce uživatele sociální služby
- osoba blízká uživateli v případě, že uživatel nesvede s ohledem na svůj zdravotní stav stížnost podat nebo v případě, kdy uživatel již zemřel
- osoba zmocněná uživatelem k podání stížnosti
- člen domácnosti uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba či oprávněný k zastupování dle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

#### Stížnost je možné podat těmito několika formami:

- ústně  
Stížnost lze ústně sdělit kterémukoliv zaměstnanci střediska HOSANA Karviná.
- telefonicky  
vedoucí střediska Mgr. Iveta Koždoňová, DiS.: +420 737 789 720  
sociální pracovník Ing. Tomáš Valek: +420 734 177 913  
přímá péče: +420 731 420 016
- e-mailem  
vedoucí střediska Mgr. Iveta Koždoňová, DiS.: [hosana@slezskadiakonie.cz](mailto:hosana@slezskadiakonie.cz)  
sociální pracovník Ing. Tomáš Valek: [sp.hosana@slezskadiakonie.cz](mailto:sp.hosana@slezskadiakonie.cz)
- dopisem  
adresa: Lázeňský park 463/12, 735 03 Karviná – Lázně Darkov
- přes datovou schránku  
ID datové schránky: 5xnbjgh

- anonymně  
Vhozením do schránky stížností nacházející se v šatně uživatelů.

**Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.**

**Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti** Na stížnosti podané po této lhůtě nebude brán zřetel.

## 2. Přijetí stížnosti

Stížnost přijímá kterýkoliv zaměstnanec střediska vyjma toho zaměstnance, na kterého je stížnost podávána. Příslušný zaměstnanec je povinen stížnost od stěžovatele přijmout. Je nepřijatelné stěžovateli jakýmkoliv způsobem bránit podání stížnosti.

**Přijatou stížnost zapíše zaměstnanec do formuláře „Přijatá stížnost na poskytování sociální služby.“**

Pokud stížnost podává uživatel, který se nedokáže podepsat, postačí, když do formuláře místo podpisu udělá svou značku (klikyhák, kolečko apod.).

Pokud je stížnost podávána písemnou formou (e-mailem, dopisem, datovou zprávou, či prostřednictvím schránky stížností), k výše uvedenému formuláři se přiloží dokument obsahující předmětnou stížnost.

**Přijatou stížnost předá zaměstnanec bez zbytečného odkladu (nejpozději však v následující pracovní den) vedoucí střediska nebo jejímu zástupci k vyřízení.**

Stížnost je možné podat i přímo u vedoucí střediska.

### **Poznámka:**

Schránka stížností nacházející se v šatně střediska se vybírá pravidelně vždy ve čtvrtek (nebo nejbližší následující pracovní den). Schránku vybírá vedoucí střediska.

## 3. Vyřízení stížnosti

Osobou oprávněnou za vyřízení stížností je vedoucí střediska, v její nepřítomnosti pak její zástupce (sociální pracovník).

Stížnosti týkající se vedoucí střediska jsou v nejbližší pracovní den předány k vyřízení vedoucí Oblasti Karvinsko. Stížnosti týkající se zástupce vedoucí střediska řeší přímo vedoucí střediska.

Vedoucí střediska provede patřičné kroky k vyřízení dané stížnosti. Šetření probíhá obvykle formou rozhovoru se stěžovatelem, se svědky, se zaměstnanci, vedoucí střediska provádí též vlastní zkoumání situace – zjišťování okolností a stavu věci, studium příslušné dokumentace atd.

**Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dní následujících po dni přijetí stížnosti** (nikoliv až dnem předání stížnosti vedoucí střediska). Výše uvedenou lhůtu lze ze závažných důvodů prodloužit, nejvýše však o dalších 30 kalendářních dnů. Důvod prodloužení musí být **písemně** oznámen stěžovateli.

Vedoucí střediska v průběhu zákonné lhůty provádí ověřování skutečnosti uvedené v předmětu stížnosti.

V rámci ověřování vyzve stěžovatele, aby předložil důkazy o svém tvrzení.

Následně vedoucí střediska udělá rozhovor se zaměstnancem, na kterého je stížnost směřována a se svědky dané skutečnosti (pokud při dané skutečnosti byli nějací svědci přítomni). Vedoucí střediska též prostuduje všechny relevantní materiály vztahující se k předmětu stížnosti (např. záznamy o průběhu služby apod.). Zjištěné skutečnosti vedoucí střediska zaznamená do formuláře „**Podklad pro vyřízení stížnosti na poskytování sociální služby**“.

Výsledek vyřízení stížnosti vedoucí střediska zaznamená do formuláře „**Vyřízení stížnosti na poskytování sociální služby**“, který vedoucí střediska vystaví ve dvou vyhotoveních.

Jedno vyhotovení formuláře předá vedoucí střediska stěžovateli, jedno vyhotovení zůstává ve středisku. Do formuláře vedoucí střediska uvede formu předání formuláře stěžovateli (osobně, dopisem či přes datovou schránku). Součástí formuláře je i písemné informování stěžovatele o možnosti prošetření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí (viz kapitola 6.).

V případě anonymně podané stížnosti vedoucí střediska formulář s uvedeným výsledkem vyřízení stížnosti umístí na nástěnku v šatně uživatelů po dobu 30 kalendářních dnů.

#### **4. Evidence stížností**

Vedoucí střediska vede složku „**Stížnosti**“ uschovanou v její kanceláři v uzamykatelné skříni.

Vždy za uplynulý kalendářní měsíc uvede do formuláře „**Evidence stížností na poskytování sociální služby**“ všechny přijaté stížnosti v daném kalendářním měsíci.

Do složky vedoucí střediska zakládá i všechny formuláře „**Přijátá stížnost na poskytování sociální služby**“, „**Podklad pro vyřízení stížnosti na poskytování sociální služby**“ a „**Vyřízení stížnosti na poskytování sociální služby**“ vztahující se k předchozímu a aktuálnímu kalendářnímu roku.

**Vedoucí střediska je povinna umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace o předmětné stížnosti a umožnit mu pořizovat z ní kopie či opisy.**

Po skončení následujícího kalendářního roku po roce, kdy byla stížnost vyřízena, jsou výše uvedené formuláře předány do příruční registratury střediska k jejich uschování. Po uplynutí skartační lhůty budou formuláře zařazeny do skartačního řízení.

## 5. Další možnosti, ke komu podat stížnost

**Stěžovatel má kromě výše uvedeného možnost v rámci Slezské diakonie podat stížnost níže uvedeným osobám:**

Další osoby poskytovatele, na které je možno se obrátit	Kontakty
Ing. Bc. Milana Bakšová, vedoucí Oblasti Karvinsko	Adresa: V Aleji 465, 734 01 Karviná –Ráj Tel.: 603 416 882 E-mail: <a href="mailto:m.baksova@slezskadiakonie.cz">m.baksova@slezskadiakonie.cz</a> ID datové schránky: 5xnbjgh
Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky SD	Adresa: Dukelská 264/5, 737 01 Český Těšín (budova B) Tel.: 731 199 480 E-mail: <a href="mailto:r.belova@slezskadiakonie.cz">r.belova@slezskadiakonie.cz</a> ID datové schránky: 5xnbjgh
Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka SD	Adresa: Dukelská 264/5, 737 01 Český Těšín (budova B) Tel.: 730 166 120 E-mail: <a href="mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz">ustredi@slezskadiakonie.cz</a> ID datové schránky: 5xnbjgh

**Stěžovatel se může rovněž se svou žádostí obrátit na zřizovatele Slezské diakonie:**

Zřizovatel Slezské diakonie	Kontakty
Slezská církev evangelická a.v.	Adresa: Na Nivách 259/7, 737 01 Český Těšín Tel.: 558 764 380 E-mail: <a href="mailto:sekretariat@sceav.cz">sekretariat@sceav.cz</a> ID datové schránky: ummhqyg

**Stěžovatel se může též stížnost podat k níže uvedeným institucím sledujícím dodržování lidských práv:**

Instituce	Kontakty
Kancelář veřejného ochránce práv	Adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno Tel.: 542 542 888 E-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a> ID datové schránky: jz5adky
Český helsinský výbor, z.s.	Adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 E-mail: <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a>

## 6. Informování stěžovatele o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí

Stěžovatel má možnost obrátit se **v případě své nespokojenosti s vyřízením stížnosti** do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne doručení formuláře „Vyřízení stížnosti na poskytování sociální služby“ na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen „ministerstvo“) s žádostí o prověření vyřízení stížnosti, přičemž stěžovatel uvede do žádosti důvod, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá.

Stěžovatel má možnost se za obdobných podmínek **obrátit se na ministerstvo i v případě, kdy nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě**

Středisko Slezské diakonie HOSANA Karviná je povinno poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva 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 ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo Slezské diakonii povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Středisko Slezské diakonie je povinno nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

### Kontaktní údaje na ministerstvo:

Instituce	Kontakty
Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky	Adresa: Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2 Tel.: 950 191 111 E-mail: <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a> ID datové schránky: sc9aavg

## 7. Seznámení zaměstnanců a uživatelů s pravidly pro podávání a vyřizování stížností

Každý nově příchozí **zaměstnanec** je při zahájení své pracovní činnosti ve středisku povinně seznamován s těmito pravidly pro podávání a vyřizování stížností. Při aktualizaci tohoto

vnitřního pravidla podepíší seznámení s jeho aktualizovanou podobou všichni stávající zaměstnanci střediska.

**Uživatelé** jsou s možností podat stížnost a jakými formami informování prvotně v rámci procesu uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, nejpozději však v den zahájení poskytování soc. služby, následně pak v průběhu poskytování soc. služby např. v rámci individuálních nebo skupinových rozhovorů s uživateli.

Vnitřní pravidlo je pro uživatele zpracováno v obrázkové a piktogramové podobě. Tato podoba vnitřního pravidla je uživatelům permanentně k dispozici v šatně uživatelů a také v rámci infokoutku nacházejícím se v obývacím pokoji.