

SOCIÁLNÍ ASISTENCE Frýdek-Místek, Frýdlant nad Ostravicí, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

**Aktivizační centrum pro rodiny v závislostech – Stezka**

**Stížnosti na poskytování sociální služby**

Metodický pokyn č. 7

**Účinnost: 15.3. 2O25**

**zpracoval: Mgr. Bc. Zuzana Hartmannová a pracovní tým**

**revize: březen 2025**

**schválil: Mgr. Bc. Zuzana Hartmannová**

**závazné pro: všechny pracovníky Aktivizačního centra pro rodiny s dětmi v závislostech – Stezka**

**Obsah**

[1 Definice základních pojmů 3](#_heading=h.30j0zll)

[2 Způsob přijímání stížností 3](#_heading=h.1fob9te)

[3](#_heading=h.3znysh7)  Způsob a lhůta řešení stížností  [4](#_heading=h.3znysh7)

[4](#_heading=h.3dy6vkm)  Evidence stížností  [5](#_heading=h.3dy6vkm)

[5 Postupy pro odvolání při nespokojenosti stěžovatele s vyřešením stížností](#_heading=h.tyjcwt) 5

[6](#_heading=h.1t3h5sf)  Seznámení klientů, pracovníků s podáním a řešením stížností  [6](#_heading=h.1t3h5sf)

**1 Definice základních pojmů**

**Stížnost** – vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytované služby. Pracovníky je stížnost chápána jako výkon práva klienta služby a považují ji za příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Stížnost není na újmu ani stěžovateli, ani osobě či instituci, která stížnost v zájmu klienta podala.

**Podnět** – doporučení ke zlepšení kvality služby (co by bylo třeba zlepšit a jak). Přijaté podněty služba eviduje a přijímá k nim dle jejich povahy opatření. Jednou ročně jsou vyhodnocovány společně s hodnocením stížností v souladu s VS 15 Zvyšování kvality sociální služby.

**2 Způsob přijímání stížností**

**Kdo si může podat stížnost:**

* Klient, kterému je nebo byla poskytovaná soc. služba.
* Opatrovník, podpůrce, člen domácnosti (zastoupení členem domácnosti dle § 49 Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.) klienta, kterému je nebo byla poskytovaná sociální služba.
* Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel.
* Osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba.
* Zaměstnanec sociální služby.
* Stížnost může být podána i jinou fyzickou či právnickou osobou.

Stížnost může být podána ústně, písemně, e-mailem nebo telefonicky na níže uvedené kontakty. V případě, kdy je stížnost podána k jiným organizacím/osobám než je SOCIÁLNÍ ASISTENCE Frýdek-Místek, Frýdlant nad Ostravicí, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**, Aktivizační centrum pro rodiny v závislostech – Stezka** (dále jen Stezka), je služba součinná při řešení stížností.

**Kontakty pro podávání stížností:**

**Aktivizační centrum pro rodiny v závislostech – Stezka, vedoucí střediska Mgr. Bc. Zuzana Hartmannová**

Štramberská 2871/47, 703 00 Ostrava – Vítkovice

tel:739 380 145, email: asistence.koor.fm@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti Frýdek-Místek, Třinec Bc. Marek Stebel**

Hraniční 280, 739 61 Třinec

tel: 704 675 715, email: m.stebel@slezskadiakonie.cz

**Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

**Vedení Slezské diakonie**

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

tel: 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

**Další možnosti podání stížnosti:**

**Zřizovatel Slezské diakonie**

Slezská církev evangelická a.v.

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

**Způsoby podávání stížností ve Stezce**

Stížnost může klient podat každému pracovníkovi Stezky. Pracovník, který přijal stížnost, je zodpovědný za předání stížností k řešení vedoucímu střediska. V případě stížnosti směřované na vedoucího střediska řeší stížnost vedoucí oblasti.

Možnosti podání stížnosti:

1. **ústně** – ve středisku Stezka ve dnech pondělí–pátek od 7:00 – 15:00 hodin. Jelikož se jedná o terénní službu, nemusí být pracovníci vždy v kanceláři přítomni. Pracovník Stezky, který přijme ústní stížnost, provede záznam do Formuláře pro podání stížnosti na poskytování služeb v rámci projektu (Příloha č. 1) a zaeviduje přijetí stížnosti do Evidence stížností. Stížnost může být podána ústně i při návštěvě pracovníka v rodině, pracovníci si s sebou nosí formuláře pro zaznamenání stížností.
2. **písemně** – klient **předá písemnou stížnost** kterémukoliv pracovníkovi a ten je povinen ji předat řešiteli k vyřízení. Pokud je stížnost předána na volném listě, zaeviduje stížnost do Formuláře pro podání stížnosti na poskytování služeb v rámci projektu a volný list se stížností k němu přiloží. Stížnost je možno **zaslat poštou** na adresu služby. Pracovník střediska, který převezme tuto zásilku, zaeviduje přijetí stížnosti do evidence stížností a „Došlé pošty“. Stížnost může být **vložena do Schránky stížností**, která je umístěná na chodbě u kanceláře Stezky. Schránka je vybírána pravidelně každé pondělí 2 pověřenými pracovníky služby. Přijetí stížnosti se eviduje do elektronického formuláře Stížnosti – rok 20xx – kontrola schránky stížností. **Elektronicky** je možné zaslat stížnost prostřednictvím zveřejněného e-mailu. Vedoucí střediska, který kontroluje příchozí poštu, elektronickou stížnost vytiskne a zaeviduje přijetí do elektronické evidence stížností.
3. **telefonicky –** na telefonním čísle vedoucí střediska ve dnech pondělí–pátek od 7:00 – 15:00 hodin. Provede písemný záznam obsahu stížnosti do formuláře pro podání stížnosti na poskytování služeb v rámci projektu, domluví se na způsobu předání stížnosti a stížnost zaeviduje do evidence stížností.
4. **anonymně –** anonymní stížnost může být vložena do Schránky stížností, zaslána poštou nebo podána elektronickou formou (je známa příchozí emailová adresa, není uvedeno jméno a příjmení stěžovatele) nebo telefonicky. Podání stížnosti je zaevidováno dle výše uvedeného postupu.

**3 Způsob a lhůta řešení stížností**

Vedoucí střediska je povinen každé zaevidované podání v evidenci stížností prověřit. Postupy, které jsou užité k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Stížnost prověřuje dotazováním zúčastněných, analýzou dokumentace klienta/služby, pozorováním, nezávislým posouzením další stranou apod.

Stezka je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti, když stěžovatel požádal ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. Pokud byla poskytovateli po prošetření uložena povinnost odstranit nevyhovující stav, ten ve lhůtě stanovené ministerstvem odstraní a podá o tom ministerstvu písemnou zprávu.

**Lhůty**

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti.

Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován vedoucí střediska. V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena u Schránky stížností.

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

**Předání vyřízené stížnosti**

Osobně, ústně podaná stížnost – řešení stížnosti vedoucí střediska předá osobně stěžovateli (v písemné formě vždy ve Formuláři pro vyřízení stížnosti). Je předáno ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé s podpisem stěžovatele se založí do šanonu stížností.

Písemná stížnost – anonymní – pokud je stížnost anonymní (osoba neuvede své jméno, ani žádný kontakt na sebe), řešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce u Schránky stížností a to po dobu 30 kalendářních dnů. Neanonymní – písemné řešení stížnosti předá vedoucí střediska osobně stěžovateli, případně poštou. Je předáno ve dvojím provedení, přičemž jedno vyhotovení si ponechává klient, druhé s podpisem stěžovatele se založí do šanonu stížností.

Poštou – řešení stížnosti se zasílá poštou na uvedenou adresu, pokud není uvedena, postupujeme jako u anonymní (viz výše).

Emailem – řešení je odesláno zpět na mailovou adresu, ze které stížnost byla doručena.

Telefonicky – řešení stížnosti je předáno dotyčnému dle předem dohodnutého způsobu předání (telefonicky, poštou, vyvěšením jako u anonymní stížnosti).

**4 Evidence stížností**

Za vedení elektronické evidence stížnosti zodpovídá vedoucí střediska, stížnost zde zaeviduje každý pracovník, který stížnost přijal. Po vyřízení stížnosti doplní údaje v evidenci vedoucí střediska. Formulář pro podání stížností na poskytování sociální služby a Formulář pro vyřízení stížnosti jsou uloženy pod jedním evidenčním čísle v šanonu Stížnosti, který je uložen v uzamykatelné skříni v kanceláři služby.

Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti (Formulář pro podání stížnosti na poskytování sociální služby a Formulář pro vyřízení stížností), dle potřeby obdrží její kopii.

**5 Postupy pro odvolání při nespokojenosti stěžovatele s vyřešením stížností**

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné ve lhůtě 60 dnů od předání vyřízené stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

- tel: 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**6 Seznámení klientů, pracovníků s podáním a řešením stížností**

Klienti projektu jsou se způsobem podávání a vyřizování stížností seznámeni v rámci procesu jednání se zájemce a uzavírání smlouvy.

Informace o podání stížností je rovněž vyvěšena u Schránky stížností, na webové stránce služby je k dispozici tento metodický pokyn.

V průběhu poskytování služby je jim tato možnost připomínána. Rovněž při aktualizaci postupů pro podání a vyřízení stížností, jsou klienti o tomto informováni.

Nově přijatý pracovník je prokazatelně seznámen s tímto metodickým pokynem v době zácviku a následně jsou všichni pracovníci prokazatelně seznámeni s každou aktualizací.

**Seznam příloh**

Příloha č. 1: Formulář pro podání stížnosti na poskytování služeb v rámci projektu

Příloha č. 2: Formulář pro vyřízení stížnosti

Příloha č. 3: Evidence stížností