## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Obecné zásady při vyřizování stížnosti**

Pracovník zajištující službu je povinen před podpisem smlouvy o poskytování služby informovat zájemce o službu o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Informaci podává srozumitelnou formou. Upozorní zájemce o službu také na možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Tato informace je v písemné podobě vystavena na informační nástěnce každého pracoviště.

Předávaná informace musí být kompletní (včetně kontaktů) a týká se těchto bodů:

**1. Forma podání stížnosti a určená osoba**

Stížnost může být podána: - ústně (osobně na pracovišti nebo telefonicky)

- písemně (prostřednictvím e-mailu nebo dopisu)

Všechny formy podání stížnosti mohou být anonymní, tzn., že stěžovatel není povinen uvést svou totožnost, a to ani v případě ústního podání.

V případě písemného podání lze využít poštovní schránky poskytovatele, přístupné veřejnosti, umístěné na budově hlavního sídla organizace, viz bod 2. Stížnosti na pracovníky detašovaných pracovišť se podávají tamtéž.

**2. Komu stížnost podat**

Ústní

1. osobně na pracovišti - stížnosti přijímá vedoucí pracovník pracovníka zajištujícího službu.
2. telefonicky - stížnost se podává na telefonní číslo sdružení 568 843 732 nebo na číslo mobilního telefonu vedoucího pracovníka sociálních služeb.

Písemné stížnosti se odesílají na adresu:

1. STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

STŘED, z. ú., Husova 189, 676 02 Moravské Budějovice

1. Na první místo před adresu se uvede jméno vedoucího střediska sociálních služeb, který je nadřízen pracovníkům, proti kterým je stížnost podána. V případě, že obálka se stížností nebyla označena jménem, předá pracovník odpovědný za příjem pošty tuto obálku ředitelce organizace, která rozhodne o osobě kompetentní k vyřízení stížnosti.
2. [email@stred.info](mailto:email@stred.info) v případě podání prostřednictvím elektronické pošty.

O postupu při vyřizování stížnosti rozhoduje ředitelka sdružení, která má k této adrese přístup.

Postup pro podávání stížnosti s kontakty na odpovědné pracovníky pro vyřizování stížností jsou uživatelům služby poskytnuty při uzavírání Smlouvy o poskytování služby ve formě letáku.

**Hierarchie pro odpovědné osoby za přijetí stížnosti:**

Veřejný ochránce práv (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno; t.č. 542 542 111, 542 542 777; e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz))

↑

Ministerstvo práce a sociálních věcí (kontakt: MPSV Na Poříčním právu 1/367, 128 01 Praha 2; t.č. 221921111; e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz))

↑

Krajský úřad Kraje Vysočina (kontakt: Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava; t.č 564 602 111, 564 602 100; e-mail: [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz))

↑

správní rada STŘED, z. ú.

↑

ředitelka sdružení STŘED, z. ú.

↑

vedoucí Střediska sociálních služeb

↑

koordinátor, pracovník zajišťující službu

**3. Účastníci řízení o stížnosti, jejich práva a povinnosti**

1. Stížnost přijímá a vyřizuje pracovník nadřízený pracovníkovi, proti němuž je stížnost podána.
2. Stěžovatel - má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba i právnická osoba, která stojí mimo struktury poskytovatele služby.
3. Pracovník, proti kterému stížnost směřuje - vyjadřuje se k prošetřované stížnosti.

**4. Lhůta pro vyřízení stížnosti**

K podaným stížnostem přistupuje pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti individuálně, postupy řešení jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je minimálně 10 dní a maximálně 30 dní. V případě, že si stěžovatel přeje zamlčení totožnosti, odpovědný pracovník zařazuje stížnost mezi anonymní.

**5. Postup při vyřízení stížnosti**

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti stížnost eviduje*.*

Evidence stížnosti obsahuje:

* datum přijetí stížnosti
* identifikace stěžovatele (pokud není anonymní)
* předmět stížnosti
* údaj o kompetentní osobě pro vyřízení stížnosti
* výsledek vyřízení stížnosti
* opatření k nápravě
* termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti prověří stížnost v celém rozsahu. Projevuje dostatečnou snahu porozumět podstatě problému a přizpůsobuje se komunikačním schopnostem stěžovatele. Může vyslechnout stěžovatele (zná-li ho a nepřeje-li si být stěžovatel anonymní) a rovněž pracovníka, proti kterému stížnost směřuje.

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti rozhoduje o přijatých nápravných opatřeních.

Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti vypracuje písemně odpověď na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností pro zlepšení stavu. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou srozumitelné pro osobu, která stížnost podala. Součástí písemné odpovědi je informace o možnosti stěžovatele podat proti výsledku šetření odvolání. Odvolání se podává vždy k orgánu, který je nadřízen tomu, který stížnost vyřizoval.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jestliže byla řádně prošetřena, byla učiněna potřebná opatření a stěžovatel o tom byl řádně srozuměn. V případě anonymní stížnosti je písemná zpráva o vyřízení stížnosti vyvěšena na informační nástěnce a na webových stránkách poskytovatele. Pověření pracovníci jsou dále povinni sledovat, zda jsou uložená opatření ke sjednání nápravy plněna.

**Podávání připomínek nebo podnětů**

**Připomínkou nebo podnětem se rozumí**doporučení nebo upozornění uživatele nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatelem, ale zejména návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.

Rozdíl mezi připomínkou a podnětem vyplývá z jeho obsahu – podnět vnímáme jako sdělení s pozitivním obsahem a připomínku jako sdělení s negativním obsahem.