

Pravidla pro vyřizování stížností a podnětů

Základní pojmy:

Podnět – podání, jež se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti poskytovatele

Stížnost – takové sdělení, v němž stěžovatel sděluje výhrady k poskytovaným službám, případně žádá nápravu, může se také jednat o podání, z nichž je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému jednání vůči uživateli, či docházet k poškozování jeho oprávněných zájmů

Kdo si může stěžovat?

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „klient“),
 - zákonný zástupce klienta
 - opatrovník nebo podpůrce klienta
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
 - osoba zmocněná klientem
 - člen domácnosti klienta oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- (dále jen „stěžovatel“)

Způsoby podání stížností:

a) **ústně** – možno podat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele

b) **písemně** – možno předat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele; zaslat poštou na adresu: Oblastní charita Chrudim, Školní náměstí 56, Chrudim; elektronicky na e-mailovou adresu: pecovatelky@charitachrudim.cz. U písemných stížností je třeba uvést datum podání stížnosti případně bližší upřesnění či označení události; konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání

Stížnost musí obsahovat – kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení a jeho kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele (v případě listinné formy písemné stížnosti). Schránka na stížnosti je vybírána každý pracovní den pověřeným pracovníkem.

Telefonická linka (731 619 782, vedoucí služby): slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání je nutné, aby stěžovatel svá podání doplnil o nezbytná data buď písemně nebo na osobním jednání.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je nutné, aby zmocněnec doložil ke své stížnosti písemný souhlas uživatele se šetřením stížnosti (plnou moc bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobu, již se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

Odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel musí odlišit, zda se jedná o podnět, nebo stížnost.

- ✓ Může nastat situace, že si klient (resp. stěžovatel) stěžuje (zejména ústně), ale uvádí, že se o stížnost nejedná, případně situace, kdy uživatel (resp. stěžovatel) odmítne podat oficiální stížnost. Uvedené situace jsou prošetřeny jako podnět. Poskytovatel musí situaci vyhodnotit a pokud je ohrožena kvalita služby a práva klienta, je přesto podání klienta vyhodnoceno jako stížnost.
- ✓ Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se opětovně neprošetřují. Stěžovatel je o tomto informován.
- ✓ Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- ✓ Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie, nebo výpisy

Kdo stížnost vyřizuje:

Stížnost může přijmout každý pracovník týmu, který ji neprodleně předá vedoucímu.

Základním pravidlem je, že stížnost musí prověřovat pracovník nadřízený tomu, proti němuž stížnost směřuje (vedoucí služby).

Pracovník, který je poskytovatelem pověřen šetřením stížnosti je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a okolnosti týkající se podané stížnosti. Může tak učinit telefonicky, uskutečnit návštěvu klienta s cílem zjistit veškeré souvislosti nezbytné k vyřešení stížnosti, případně domluvit společné setkání zúčastněných stran.

V případě, že stížnost bude směřovat proti pracovníkovi, který je současně odpovědnou osobou za její vyřízení, musí být stížnost neprodleně postoupena nadřízenému pracovníkovi (ředitel/zástupce ředitele), aby nedošlo ke střetu zájmů.

Postup pro podání stížností pro klienty s názvem „Podání stížnosti“ je umístěn na webu poskytovatele a je klientům k dispozici rovněž v listinné formě na vyžádání u sociálních pracovníků poskytovatele. Webová stránka obsahuje jednoduchý návod o způsobu podání stížnosti a příslušné formuláře ke stažení.

Postup podání stížnosti:

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

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

Vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne kdy byla poskytovateli doručena.

V odůvodněných případech může být šetření stížnosti prodlouženo o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

Stěžovatel je vždy písemně informován o způsobu vyřízení činnosti.

Pokud stížnost směřovala proti konkrétní osobě je současně vyrozuměna i tato osoba.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti:

Poskytovatel je povinen osobu, která podala stížnost informovat o postupu v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Tato informace je písemná a je součástí vyjádření k vyřízení stížnosti.

Pokud uživatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na:

MPSV ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti poskytovatele, nebo od uplynutí lhůty stanovené poskytovateli zákonem.

Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,
tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz