

Podávání, přijímání a vyřizování stížností

Osoby, které mohou stížnost podat jsou srozumitelnou formou informovány o možnosti si stěžovat na způsob poskytování sociální služby a jakým způsobem a komu. Klienti DOZP Velehrad – Vincentinum mají k dispozici postup podávání stížností zpracovaný jednoduchou formou s obrázky, tato podoba informací o stížnostech je umístěna v přízemí domova na nástěnce a na webových stránkách ssluh.cz, dokument Podání a vyřízení stížností.

Evidence stížností

Vedoucí zařízení, popřípadě jím pověřený pracovník stížnost zaeviduje ve spisové službě, dokument opatří podacím razítkem a jednacím číslem, které vygeneruje spisová služba a dle pokynu vedoucího předá stížnost příslušnému zaměstnanci k vyřízení (spisový znak se v případě stížnosti použije číselný kód 3.4, který slouží výhradně pro evidenci stížností a je ve spisové službě přednastaven).

Evidenční list stížnosti musí obsahovat tyto základní údaje:

- přidělené číslo jednací
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- datum podání stížnosti
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení
- výsledek šetření a opatření provedená ke sjednání nápravy
- datum vyřízení stížnosti, případně prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti
- datum informování o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti MPSV

Stěžovatel je informován o možnosti obrátit se o prověření řešení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí, a to v případě, že není stěžovatel spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti či v případě nedodržení lhůty stanovené na vyřízení stížnosti, a to na adrese: *Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, Tel. č.: (+420) 221 921 111*

Tyto údaje budou zapsány do evidenčního listu stížnosti (příloha č. 2), který je součástí centrální evidence stížností.

Vyřizování stížností

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- *Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.*
- *Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.*
- *Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení*

- *Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.*

1. Při prošetřování a vyřizování stížnosti je pověřený zaměstnanec povinen:

- stížnost urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit
 - prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určené lhůtě
 - objektivně a úplně prošetřit všechny body stížnosti, zjištění dokladovat
 - výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná
 - poskytnout výsledky šetření vedoucímu zařízení, popřípadě řediteli SSL UH k přijetí opatření k odstranění zjištěných závad
 - stěžovatele vyrozumět o výsledcích šetření stížnosti a o přijatých opatřeních
 - kontrolovat, zda opatření uložená ke sjednání nápravy jsou řádně plněna
 - spis v dané věci uzavřít a údaje o výsledcích šetření předat centrální evidenci stížností.
- Centrální evidenci stížností se rozumí ředitelství SSL Uherské Hradiště p.o.,- interní audit.

2. Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny do 30 dnů ode dne přijetí. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitele SSL UH. O důvodech prodloužení lhůty musí být stěžovatel vyrozuměn. Přeje-li si to stěžovatel, může být přizván k šetření stížnosti.

3. Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení zaměstnancům či oddělením, proti nimž stížnost směřuje. Pokud by hrozil střet zájmů nebo je důvodná obava z možné podjatosti, může být vyřízením stížnosti pověřen jiný pracovník určený vedoucím zařízením, popřípadě ředitelem.

4. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

5. Stížnost stěžovatele s těžkým rozumovým postižením se považuje za vyřízenou v případě, že po učiněných opatřeních a odstranění závad se u stěžovatele neobjevuje chování, které by vykazovalo s poskytováním sociální služby nespokojenost. Toto je potvrzeno pracovníkem, který za stěžovatele stížnost podával.

6. O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve lhůtě uvedené dle odst.2 a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

7. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli zprávu.

8. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace klienta související s vyřizováním stížnosti. Stěžovatel písemně podá žádost o nahlédnutí do spisu a následně sociální pracovníce navrhne termín nahlédnutí a přichystá spis. Na prostudování spisu a pořízení kopie je vyčleněna poradenská místnost v přízemí domova, a to za přítomnosti sociální pracovníce. Oproti podpisu bude sestaven seznam pořízených kopií a kdo kopie pořídil a na základě jakého oprávnění (listina opatrovníka, zmocnění k podávání a vyřízení stížnosti, listina ustanovující podpůrce osoby, OP u člena domácnosti, OP zaměstnance.)

9. Pravidla pro anonymní stížnost:

- anonymní stížnost je možno dát do schránky stížností v přízemí domova, schránka je pravidelně 1 x týdně kontrolována a vybírána.
- příslušný pracovník prošetří anonymní stížnost, případně ji předá odpovědné osobě

- postupuje se dle pravidel podávání stížností Standardu č.7
- odpověď na anonymní stížnost je uložena u vedoucí sociální pracovnice v uzamykatelné skříni a v centrální evidenci stížností na ředitelství SSL UH

10. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému či nezávislému orgánu – viz SQ 7

Závěrečná ustanovení ke stížnostem

1. Pracovní postup pro podávání, přijímání a vyřizování stížností i Standard č. 7 Stížnosti na poskytování sociální služby je vypracován v souladu s Organizační směrnicí č. 13/2023 Stížnost, oznamovací systém.

Poskytovatel využívá stížnosti jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby;

Aktualizace: Bc. Renata Chudíková, 24.4.2025, 1.11.2025

Schválila: Mgr. Michaela Ungerová