Zařízení sociální intervence Kladno, Jana Palacha 1643, 272 01 Kladno
příspěvková organizace Středočeského kraje
zaps. v obch. rejstříku vedeném Měst. soudem v Praze, oddíl Pr, vložka 991
Telefon: 312292324, e-mail: info@zsi-kladno.cz, IČ: 71234489, bankovní spojení: KB Kladno, č. účtu 35-3513370297/0100, Nejsme plátci DPH

Obecný postup při vyřizování stížností

ZÁKONNÉ VYMEZENÍ A CHARAKTERISTIKA POJMŮ

Stížnost na poskytování sociálních služeb dle § 99a Zákonu č.108/2006 Sb. o sociálních službách

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost
a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, 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.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen
a) 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,
b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

§ 99b
Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení

nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti

Stížnost

- Projev nespokojenosti uživatele služby/klienta s poskytovanou sociální službou, nebo způsobem, jak je poskytována
- Poukazování na porušení práv uživatelů, jejichž zajištění je přímo spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele
- Vztahuje se k pravidlům a normám (základní prohlášením organizace, zásady, domácí řády, pravidla organizace či jednotlivých služeb apod.)
- Podání jsou často provázena negativními emocemi a poruchou komunikace
- Formalizace všech kroků - zápis o podání, o prověření a příp. o přijatých nápravných opatřeních

Podnět

- Projev uživatele ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelů zařízení, může být brán jako neoficiální stížnost
- Přináší nový aspekt, neobsahuje informace o důležitém porušení práv uživatele či povinností poskytovatele
- Zaměření pozornosti poskytovatele na případná rizika vzniku opravdových stížností
- Doporučen jednoduchý a přehledný zápis do evidence
- Možnost supervize podnětu či dané situace/případu s nadřízeným pracovníkem
- Vyhodnotit jako přehled o situaci a potřebách uživatele

Připomínka

- Drobná kritika
- Pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenosti
- Ústní komunikace vede k vyřešení situace
- Zaměření pozornosti poskytovatele na případná rizika vzniku opravdových stížností

PODÁNÍ, EVIDENCE A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

- **Seznámení s možností podání stížnosti, resp. podnět**

Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Každý klient, ale i jiný popsaný stěžovatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. S tímto

právem je klient seznámen vždy při jednání o vstupu do služby, dále v materiálech s informacemi pro klienty a na webových stránkách centra www.zsi-kladno.cz. Přijímání stížností je respektován jakýkoliv způsob podání - ústně, písemně, anonymně. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

- **Forma a místo podání stížnosti**

a) Ústně - jakémukoliv pracovníkovi při kontaktu či programu
b) Písemně - do schránky Důvěry/schránky na podání stížností (anonymně nebo s podpisem)
c) Písemně – adresně vedoucímu služby nebo doporučeným dopisem na adresu organizace

- **Žádoucí (nikoliv povinné) náležitosti podané stížnosti**

  - Předměte stížnosti
  - Datum sepsání stížnosti
  - Navrhovaný způsob řešení problému
  - Podpis stěžovatele
  - Kontaktní osoba a adresa pro případné písemné vyřízení stížnosti

- **Evidence a vyřizování stížností**

Všichni pracovníci jsou seznámeni s pravidly přijímání, evidence a vyřizováním stížností. Znají postupy s nakládáním se stížností.

Postup s nakládáním se stížností:

- Pověřený pracovník pravidelně kontroluje a vybírá schránku určenou na stížnosti (popř. schránka Důvěry)
- O přijetí stížnosti jakoukoliv formou je vždy proveden záznam do evidence/složky/knihy Stížností (originál může být vlepen k záznamu)
- O stížnosti je neprodleně informován vedoucí služby, který dle charakteru stížnosti, rozhoduje a činí nápravná opatření, nebo řeší stížnost s ředitelem organizace
- Dle charakteru stížnosti pověří jeho řešením příslušného pracovníka, popř. činí sám kroky a nápravná opatření
- Stížnost nikdy nevyřizuje osoba, proti které případně stížnost směřuje
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů, v případě překročení této lhůty bude stěžovatel o důvodech překročení lhůty informován prostřednictvím tiskopisu
- O vyřízení stížnosti je stěžovatel informován prostřednictvím tiskopisu s podpisem vedoucího služby
- Pokud je stížnost řešena osobně, je vedeno speciální osobní jednání se stěžovatelem, kde je přítomen vždy vedoucí služby, popřípadě jiný pracovník, popř. ředitel

organizace, tiskopis o vyřízení stížnosti a záznamu o jejím řešení je vyhotoven dvakrát a je dán klientovi k podpisu, jeden tiskopis si klient ponechá a druhý bude založen do jeho složky, popřípadě do knihy či jiné evidence stížností

- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit a odvolat se proti vyřízení stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Náležitosti zaevidované stížnosti:

- předmět stížnosti (definice)
- datum přijetí stížnosti
- způsob podání stížnosti (ústně, písemně, do schránky, poštou, anonymně)
- datum vyřízení stížnosti
- osoby, které se podílely na vyřízení stížnosti
- při osobním řešení stížnosti - vysvětlení a závěry z jednání o stížnosti
- v ideálním případě podpisy obou stran (stěžovatele i vedoucího služby) – pokud s tím stěžovatel souhlasí; neplatí v případě anonymní stížnosti

KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- **Vedoucí soc. služeb:** viz aktuální kontakty na www.zsi-kladno.cz, záložka Služby

- **Vedení organizace (ředitel):** Mgr. Lucie Doležalová, Zařízení sociální intervence Kladno, Jana Palacha 1643, 272 01 Kladno, tel: 312 292 323, mail: reditel@zsi-kladno.cz)

- **Zřizovatel organizace:** Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5, Mgr. Pavla Karmelitová, vedoucí odboru sociálních věcí, tel.: 257 280 286, karmelitova@kr-s.cz

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí,** Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111

- **Kancelář veřejného ochránce práv,** Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, tel: 542 542 888