

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Tato pravidla stanovují postup pro podávání a vyřizování stížností na poskytovanou sociální službu v souladu s §88e a §99 zákona č.108/2006 Sb.. a dále s přílohou č.1 vyhlášky 505/2006

Článek I. Obecná ustanovení

- (1) Občanská poradna Třebíč, z.s. (OP TR) poskytuje uživatelům *sociální služby* (odborné sociální poradenství).
- (2) Cílem OP TR je zajištění a udržení vysoké kvality všech těchto služeb. Podané podněty, připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem pro sebereflexi a zlepšování práce organizace.
- (3) Následující články těchto pravidel jsou věnovány především stížnostem, pro jejichž podávání, řešení a evidenci jsou stanoveny přesné postupy. Není vždy jednoduché rozlišit, kdy se jedná o *podnět* či *připomínku*, které mohou inspirovat nebo upozornit na možná zlepšení, a kdy se jedná o *stížnost*, kterou je třeba řešit s veškerou vážností. Při tomto posuzování je rozhodující přání uživatele – jestliže si přeje, aby jeho vyjádření bylo považováno za stížnost, je toto respektováno.

Článek II.

1. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:
 - a. **osoba, která je zájemce o službu,**
 - b. **Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,**
 - c. **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby,** které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - d. **osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba,** které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - e. **osoba zmocněná osobou,** které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - f. **člen domácnosti** osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
 - g. **zaměstnanec poskytovatele** sociálních služeb (dále jen "stěžovatel").
2. Za osobu blízkou je považován příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagrené nebo osoby, které spolu trvale žijí (§ 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník – znění od 15.02.2025)
3. Každá z těchto osob má právo si stěžovat na poskytovanou službu, aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem ohrožena, znevýhodněna nebo utrpěla újmu.

4. Stížnosti jiných než výše uvedených osob, je třeba brát jako možný podnět pro zvýšení kvality služby, zejména pokud poukazují na porušení nebo ohrožení práv klientů služby.
5. Stížnost na poskytovanou službu lze podat **ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

Článek III. PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

1. Stížnost musí stěžovatel adresovat poskytovateli, tzn. Občanské poradně Třebíč, z.s., dané sociální službě nebo jejímu zaměstnanci.
2. Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec. Zaměstnanec musí znát další postup a vědět, zda je kompetentní stížnost zapsat nebo koho neprodleně informovat, aby byla stížnost řádně zapsána a zaevidována.
3. Stížnost na poskytovanou službu řeší v první řadě vždy vedoucí služby, které se stížnost týká, a to i v případě, že byla stížnost adresována v rámci řídicí linie výše.
4. Stížnost může být podána ústně (osobně či telefonicky) nebo písemně (poštou, e-mailem, datovou schránkou, podáním do fyzické schránky ve službě).
5. U **anonymních stížností**, z nichž jednoznačně vyplývá, že se jedná o klienta (současného či bývalého) či zaměstnance, se postupuje stejně jako u identifikovaných stížností. V případě, kdy ze znění stížnosti toto nevyplývá, bereme stížnost jako podnět, který není nutno řešit podle těchto pravidel, ale který může vést ke zvýšení kvality služby a podle toho s ním služba nakládá.

Článek IV. EVIDENCE A ZÁPIS STÍŽNOSTI

1. Evidence stížností je uložena přímo ve službě po dobu 5 let, poté jsou tyto údaje skartovány.
2. Obsahem evidence stížností jsou základní údaje:
 - a) datum a forma podání stížnosti
 - b) kdo stížnost podal
 - c) předmět stížnosti
 - d) kdo stížnost zapsal
 - e) kdo stížnost vyřizuje
 - f) lhůta pro vyřízení stížnosti
 - g) způsob a závěr vyřízení stížnosti a stanovená opatření
 - h) datum a forma vyrozumění stěžovatele
3. Stížnost musí být vždy písemně zaevidována, a to i v případě ústní stížnosti.
4. Pokud si osoba, která si stěžuje, výslovně nepřeje, aby její stížnost byla zapsána, je informována o tom, že pro řešení stížnosti je ze zákona nutné stížnost písemně evidovat, a že při trvání požadavku na nezapsání se nebudeme moci stížností dále zabývat a prohlášení vnímáme jako prosté vyjádření nespokojenosti bez nároku na řešení.
5. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která se vede o jeho stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy a služba mu to musí na jeho žádost umožnit.

Článek V. PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI A PŘIJETÍ PŘÍPADNÝCH OPATŘENÍ

1. Každá evidovaná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je třeba informovat stěžovatele.
2. Za prošetření a vyřízení stížnosti dle stanovených pravidel je odpovědný vedoucí služby. Pokud by byla stížnost směřována na jeho osobu, předá tuto stížnost k vyřízení svému nadřízenému – ředitelce.
3. Pokud stížnost směřuje proti konkrétní osobě, je nezbytné postupovat tak, aby byla chráněna důstojnost a oprávněné zájmy této osoby.
4. Stížnost je odložena, jestliže:
 - a) je zjevně neopodstatněná;
 - b) jde o stížnost ve věci, která již byla prověřena;
 - c) jde o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti.

Tuto informaci služba sdělí písemně stěžovateli.

Článek VI.

VYROZUMĚNÍ STĚŽOVATELE O VÝSLEDKU PROŠETŘENÍ

1. Stěžovatel musí být o výsledku vyřízení stížnosti informován ze zákona **vždy písemně**.
2. Písemné vyrozumění může být stěžovateli předáno osobně nebo zasláno poštou, a pokud není možno se se stěžovatelem spojit nebo neznáme jeho poštovní adresu, je vyrozumění na 14 dní vyvěšeno v prostorách služby.
3. Klient (v případě, že nejde o anonymní stížnost) je o výsledku prošetření stížnosti informován písemnou formou s ústním vysvětlením tak, aby sdělení porozuměl s ohledem na své schopnosti.

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je stěžovateli nabídnuta možnost obrátit se v rámci řídicí linie – vedoucí služby Bc. Petra Procházková, tel. 568 845 348, poradna.tr@optrebic.cz, Komenského nám. 370/12, Třebíč 674 01, ředitelka Mgr. Hana Chloupková, tel. 568 845 348, chloupkova@ptrebic.cz, Komenského nám. 370/12, Třebíč 674 01.

Na prošetření platí v tomto případě také lhůta 30 dnů.

Nedílnou součástí sdělení o vyřízení stížnosti je poučení stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti do 60 dnů na zřizovatele/ředitelku nebo ministerstvo práce a sociálních věcí, případně na instituci sledující dodržování lidských práv. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt: **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
e-mail: posta@mpsv.cz, tel.: +420 950 191 111

Další možnost, kam stěžovatel může zaslat stížnost:

Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz,

tel. +420 542 542 888