



Temperi o. p. s.
Jar. Haška 1818/1
370 04 České Budějovice
IČ 281 59 179
T 702 642 537, 380 831 415
tempericb@tempericb.cz
www.tempericb.cz

Vnitřní směrnice

VS - SAS - 7/14

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

7a)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb má každý uživatel, jeho zástupce nebo širší veřejnost. Tito mají dále právo na prošetření oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem sami ohroženi. Podané stížnosti, podněty či připomínky jsou pracovníky organizace vnímány především jako právo uživatelů, ale jsou též cenným zdrojem informací a příležitostí k případnému zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Pojem stížnost a podnět (připomínka)

- Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální či jinou službou, zejména pokud porušuje jeho práva.
- Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele (nebo jiné osoby) ke zlepšení kvality služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinnosti poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní služby (popř. pochvala či poděkování).

Práva uživatele při podávání stížnosti

- Každý uživatel má právo na podávání stížností a na seznámení se s postupem podávání stížností na kvalitu poskytovaných služeb.
- Postup podávání a vyřizování stížností vysvětlí uživateli pracovník, který ho seznamuje se „Smlouvou o poskytování sociální služby“. Předání těchto informací proběhne ústně srozumitelnou formou.
- Stížnost na poskytované služby může podat uživatel nebo jeho zákonný zástupce. Uživatel má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (rodinného příslušníka, přítele, popř. jinou fyzickou či právnickou osobu zastupující zájmy uživatele).
- Stížnosti mohou být podány i anonymně.

7b)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Informovanost o podávání stížnosti

Pravidla a postup pro podávání stížnosti jsou v písemné podobě zaměstnancům i uživatelům sociálních služeb k dispozici na těchto místech:

- u vedoucího sociálního pracovníka nebo dalších pracovníků Centra pomoci pro rodiny s dětmi
- na nástěnce s informacemi o sociální službě, která je umístěna v prostorách Centra pomoci pro rodiny s dětmi
- na webových stránkách: www.tempericb.cz

Způsoby podávání stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby je možné podávat následujícími způsoby:

- **písemně:**
 - pomocí formuláře „Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací *Temperi, o.p.s.*“ (viz Příloha A)
 - v neformální verzi

- na adresu Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi, Jar. Haška 1818/1, České Budějovice
 - e-mailem: lenka.valisova@tempericb.cz
- **telefonicky:**
 - Mgr. Lenka Vašíčková, vedoucí sociální pracovník – Temperi - Centrum pomoci pro rodiny s dětmi, tel.: 778 168 970
- **osobně:** sociálnímu pracovníkovi Centra pomoci pro rodiny s dětmi, ke kterému má uživatel důvěru
- **anonymně:**
 - vhozením do poštovních schránek, které slouží zároveň jako schránky na stížnosti, umístěných přímo v prostorách poskytovatele (Jar. Haška 1818/1, České Budějovice; či Vitorazská 77, České Velenice)

Podpora uživateli při formulování stížnosti

- Sociální pracovník v případě potřeby vhodným způsobem interpretuje uživateli postup při podávání stížnosti. Vede uživatele k tomu, aby byl při formulaci stížnosti pokud možno konkrétní.

7c)

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

Evidence stížností

- Každá stížnost je předána vedoucímu sociálnímu pracovníkovi. Následně je vytvořen „Zápis o stížnosti“ (viz Příloha B).
- Každé stížnosti je přiděleno samostatné pořadové číslo, uvedeno datum, kdy stížnost poskytovateli došla, jméno stěžovatele (nejde-li o anonymní stížnost), kdo stížnost přijal, stručný obsah stížnosti, kdo byl pověřen jejím vyřízením, lhůta, do kdy má být stížnost vyřízena, skutečná lhůta vyřízení a podpis odpovědného pracovníka, který stížnost k vyřízení převzal.
- Zápis o stížnosti je vložen do „*Knihy stížností*“, která je uložena u vedoucího sociálního pracovníka.

Knihy stížností je uložena u vedoucího sociálního pracovníka.

Postup při vyřizování stížnosti

- O všech stížnostech, podnětech či připomínkách je vždy bezodkladně informován ředitel organizace. Stížnosti vyřizuje vedoucí sociální pracovník, který popřípadě pověří jiného pracovníka. Pokud je stížnost podána na vedoucího sociálního pracovníka, stížnost vyřizuje ředitel organizace.
- Pokud je stěžovatel nebo jiný uživatel služby brán jako svědek, má právo vypovídat za přítomnosti osoby, kterou si sám zvolí. V průběhu prověřování stížnosti nesmí být na žádného z účastníků vyvíjen nátlak.
- Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávání záležitosti a vyhodnotí oprávněnost stížnosti. Pracovník použije takové metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.
- Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 30 dní. Pokud nemůže být stížnost ve stanovené lhůtě vyřízena, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena až na 60 dní.
- O výsledcích prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních je stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.
- V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny po dobu 30 dní ode dne vyřízení stížnosti na nástěnce s informacemi o sociální službě, dle místa přijetí stížnosti.

7d)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Odvolání

V případě nespokojenosti se závěry prošetření stížnosti se uživatel může odvolat k nadřízenému orgánu nebo k institucím, které se zabývají ochranou práv.

- **Správní rada Temperi, o.p.s.,** (nadřízený orgán)

Na e-mail: sr.temperi@tempericb.cz.

Předseda SR Temperi, o.p.s.: Mgr. Dana Kopecká: Temperi, o.p.s., Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice

- **Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 777; 542 542 111

www.ochrance.cz, e-mail: podatelna@ochrance.cz

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčnickém Právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: +420221921111

www.mpsv.cz

Náprava zjištěných nedostatků

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, ředitel organizace nebo jím pověřený pracovník přijmou taková opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti. Pokud bylo zjištěno, že v důsledku nesprávného postupu poskytovatele vznikla uživateli služby újma, kterou bude třeba řešit kompenzací, je vždy součástí vyřízení stížnosti dohoda s poškozeným o případné kompenzaci. Pokud má být kompenzace učiněna ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění, má dohoda písemnou formu.

Archivace a skartace stížností

Viz VS – 4/16 Archivační a skartační řád

- Stížnosti se archivují po dobu 10 let v „Knize stížností“.
- Po uplynutí této lhůty se provede za přítomnosti ředitele organizace a svědka skartace těchto materiálů a provede se o tom písemný záznam.

VS – SAS - 7/14			
Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby			
Poskytovatel:	Temperi, o.p.s.	Verze:	3
Schválila:	Francová	Účinnost od:	1. 5. 2020
Zrušená verze:	2	Počet stran:	5 + 2 přílohy

Seznam příloh

Příloha A – Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací Temperi, o.p.s.

Příloha B – Zápis o stížnosti

Příloha A

Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací Temperi, o.p.s.		
Pro vyřízení podnětu je důležité znát co nejvíce faktů. Pokuste se vyplnit všechna světlá pole podle informací, které máte. Vyplněný formulář: <ul style="list-style-type: none">- zašlete na adresu: Temperi, o.p.s., Jar. Haška 1818/1, České Budějovice;- nebo zašlete na e-mail: tempericb@tempericb.cz- nebo předejte kterémukoli pracovníkovi Temperi;- vhodte do poštovní schránky umístěné v budově organizace Děkujeme za podání podnětu. Slouží jako zdroj informací pro další rozvoj a zvyšování kvality našich služeb.		
Datum, kdy se událost stala:	Druh služby:	Jméno pracovníka ¹ :
Jméno a příjmení osoby podávající stížnost (můžete podat i pod smyšleným jménem)		Kontakt, na který máme zaslat odpověď (adresa, mail, tel. číslo)
Chcete být informován o vyřízení stížnosti? <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne		
Popis problému:		
Převzal Jméno pracovníka:	Datum:	Podpis: Podpis pracovníka:
Předáno kompetentnímu pracovníkovi	Datum:	Podpis pracovníka:
Vyřízeno Datum:	Poznámka:	

¹ Pokud neznáte jméno pracovníka, toto pole nechte prázdné.

ZÁPIS O STÍŽNOSTI

Pořadové číslo stížnosti	
Jméno a příjmení podavatele stížnosti	
Datum přijetí stížnosti	
Stížnost přijal	
Jméno pracovníka pověřeného k prošetření a vyřízení stížnosti	
Obsah a důvod stížnosti, co stěžovatel žádá a jaká opatření navrhuje	
Poznámky k prošetření a vyřízení stížnosti	
Datum vyřízení stížnosti	
Jméno a podpis odpovědného pracovníka	