
Podávání a vyřizování podnětů a stížností na poskytování sociální služby (zjednodušená verze)

Tento dokument stanovuje pravidla pro podávání a vyřizování podnětů a stížností na poskytování sociální služby. Uživatel má právo vyjádřit svoji nespokojenost. Pro poskytovatele jsou podněty či stížnosti zpětnou vazbou o poskytované sociální službě. Mohou poskytovateli pomoci při zkvalitňování služby.

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

Poskytovatel rozliší, zda se jedná o podnět nebo stížnost. **Podnět** je neprodleně probrán s konkrétní osobu, jíž se týká, nebo na nejbližší poradě zaměstnanců Farní charity Dobruška.

Stížnost se řeší níže uvedeným způsobem.

Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Osoby, které mohou podat stížnost na poskytování sociální služby – osobní asistence:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „Uživatel“);
- opatrovník nebo podpůrce Uživatele;
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat Uživatel, s ohledem na svůj zdravotní stav;
- osoba zmocněná Uživatelem;
- člen domácnosti Uživatele, oprávněný k zastupování této osoby dle Občanského zákoníku;
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.



Farní charita Dobruška, Kostelní 259, 518 01 Dobruška, IČ 73635391
tel.: 723 539 100, e-mail: charita.dobruska@seznam.cz, www.dobruska.charita.cz

Osoby, kterým lze stížnost podat:

- stížnost lze podat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele (ředitelce, vedoucí služby, sociální pracovníci, osobní asistentce)

Kontakty, kam lze stížnost podat:

Poštovní adresa poskytovatele:

- Farní charita Dobruška
Kostelní 259
518 01 Dobruška

E-mailová adresa poskytovatele: charita.dobruska@seznam.cz

Způsob podání stížnosti:

ústně – kterémukoliv z pracovníků Farní charity Dobruška

písemně - na adresu poskytovatele (adresa viz výše)

- vhozením do poštovní schránky, která zároveň slouží jako schránka na stížnosti (umístěna na vstupních dveřích na adrese poskytovatele)
- předáním jakémukoliv z pracovníků Farní charity Dobruška
- e-mailem (adresa viz výše)

Telefonická komunikace na níže uvedených telefonních číslech slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a případně pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání stížnosti je stěžovatel požádán, aby své podání doplnil o nezbytná data písemně či na osobním jednání.

Pracovní pozice	Telefonní číslo
ředitelka	723 539 100
vedoucí služby	777 877 475
sociální pracovníce	730 570 403



Způsob vyřízení

Stížnost nikdy neřeší pracovník, proti kterému stížnost směřuje. Řešení stížnosti má na starost pověřený pracovník a je vždy projednána s ředitelkou organizace. Pokud je podána stížnost na ředitelku, je postoupena řediteli Diecézní katolické charity Hradec Králové.

Stížnost je vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne, kdy byla Farní charitě Dobruška doručena, v odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O této skutečnosti je osoba, která stížnost podala, písemně informována.

Pověřený pracovník je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a okolnosti týkající se podané stížnosti. Může tak učinit:

- telefonicky;
- uskutečnit návštěvu Uživatele s cílem zjistit veškeré souvislosti;
- uskutečnit společné setkání všech zúčastněných stran.

Následně je písemně vyhotoveno Sdělení o vyřízení stížnosti, které je předáno nebo zasláno osobě, která stížnost podala.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo v případě, že stížnost není vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat MPSV ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení stížnosti. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti (kontakt viz níže).

Stěžovatel má rovněž možnost podat stížnost na zřizovatele Farní charity Dobruška, kterým je Biskupství královéhradecké, nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod, tj. Veřejného ochránce práv (kontakty viz níže).

	adresa	telefon	e-mail
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	Na Poříčním právu 1/376 128 00 Praha 2	950 191 111	posta@mpsv.cz
Biskupství Královéhradecké	Velké náměstí 35/44 500 01 Hradec Králové	495 063 611	biskupstvi@bihk.cz
Veřejný ochránce práv	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno	542 542 888	podatelna@ochrance.cz