

Podávání stížností, podnětů a připomínek v souvislosti s poskytováním sociálních služeb

metodický dokument SLD 7.2
(pro všechny služby)

Datum zpracování: červenec 2009, aktualizováno květen 2025, **Platnost od: 1. 8. 2009**

Určeno pro: **pracovníky, uživatele, veřejnost, praktikanty, dobrovolníky**

Tato metodika upravuje postup pro nakládání se stížnostmi od klientů SLD a veřejnosti. Nakládání se stížnostmi a podněty od pracovníků a dobrovolníků upravuje celocharitní směrnice.

1. Základní pojmy

Podnět

Návrh na zlepšení poskytovaných služeb, efektivnější chod (např. uživatelé si přejí promítání filmu).

Připomínka

Výtka ke kvalitě poskytovaných služeb, kdy uživatel nemá zájem o formální vyřízení. Dá se vyřešit operativně (např. připomínka k teplotě vydávané polévky => pracovník uživateli polévku ohřeje).

Podněty a připomínky řeší pracovník, který je převzal. O průběhu řešení napíše záznam do WbC/Panoramixu.

Stížnost

Oficiálně podaná výtka související s poskytováním služeb. Předmětem stížnosti může být např. špatný přístup pracovníků, jejich neochota, neposkytnutí služby, na kterou má uživatel právo, hrubé chování pracovníka, nefungující/špatně fungující zařízení apod.

Žádost o přehodnocení udělené sankce

Může jít o odvolání proti udělené sankci, případně žádost o zmírnění nebo odpuštění sankce.

2. Podání stížnosti

Stížnost lze podat nejpozději ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy skutečnost, na kterou je stížnost podána, nastala.

2.1. Kdo může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále uživatel),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem,
- člen domácnosti uživatele, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec Charity Olomouc.

2.2. Formy podání:

a) ústní stížnost

Je možné podat kterémukoliv **zaměstnanci SLD osobně i telefonicky** – ten stížnost zapíše. Využije buď formulář PM (příloha stížnosti) nebo zapíše na papír. Stížnost předá k řešení vedoucímu SLD.

b) písemná stížnost

Může být adresována konkrétnímu **pracovníkovi, na adresu služby nebo Charity Olomouc**.

Způsoby podání písemné stížnosti:

- předáním pracovníkovi SLD,
- poštou,
- elektronicky (e-mail, datová schránka),
- vhozením do schránky důvěry:

Služba	schránka na stížnosti	nástěnka pro odpovědi na anonymní stížnosti
DSA	vedle služebny	vedle služebny nad schránkou
KAD	u jídelny	v jídelně
ADM, ADŽ	v průchodu domu tř. 1. máje 5	čekárna AD na 1. máji 5, případně přímo na bytech.
NOC-M	vedle služebny	na NOCM
NOC-Ž	vedle služebny	chodba u NOCŽ
NDC	u vstupu k zadním kancelářím	vedle schránky u zadní kanceláře
TP	v průchodu domu tř. 1. máje 5	vyvěšení vedle schránky

2.3. Kontakty pro podání stížnosti vně CHO

- **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
542 542 888 | podatelna@ochrance.cz
- **sociální kurátor pro dospělé MMOI**
odbor sociálních věcí MMOI, Štursova 1, 799 00 Olomouc
585 562 115 | 585 562 114
- pro prošetření vyřízení stížnosti¹
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376'
128 00 Praha 2
950 191 111 | posta@mpsv.cz

¹ Pouze v případě nespokojenosti s řešením stížnosti nebo při nedodržení lhůty pro vyřízení.

3. Řešení stížností

3.1. Osoby pověřené řešením stížností

- **Vedoucí SLD – Alexandr Dvořák**

Selské nám. 9/43, 779 00 Olomouc

tel. 739 344 153 | e-mail alexandr.dvorak@olomouc.charita.cz

- **Ředitel CHO – Petr Prinz**

pouze jako odvolání proti rozhodnutí vedoucího SLD

Selské nám. 9/43, Olomouc

tel. 739 249 227 | e-mail: info@olomouc.charita.cz

V případě, že **stížnost převezme jiný než pověřený pracovník**, zašle ji spolu s informací o datu převzetí e-mailem asistence vedoucího SLD. Ta jej následně předá vedoucímu SLD.

3.2. Postup řešení stížnosti

Vedoucí stížnost prostuduje a rozhodne, zda stížnost bude řešit sám, nebo řešením pověří vedoucího příslušné služby.

Stížnost musí být **vyřešena do 30 kalendářních dnů** od doručení. V odůvodněných případech je možno lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů – stěžovatel je o tom, spolu s důvody prodloužení informován způsobem odpovídajícím podání stížnosti.

Na stížnosti se odpovídá písemně, předání odpovědi odpovídá formě podání stížnosti.

U anonymních stížností se vyvěšuje na 30 dní na nástěnku (viz tabulka výše) – V případě vulgárních a citlivých záležitostí ohrožujících práva uživatelů a pracovníků, může řešitel rozhodnout o nevyvěšení odpovědi na nástěnku (záznam je pouze uložen do evidence).

Obsah písemného záznamu o stížnosti:

- *jméno stěžovatele (není povinné),*
- datum podání stížnosti,
- předmět stížnosti,
- *návrhy na řešení (není povinné),*
- *podpis stěžovatele (není povinné),*
- kdo a kdy stížnost přijal,
- oprávněnost stížnosti (Ano/Ne)
- způsob řešení,
- přijatá opatření **včetně termínu plnění**,
- jména a podpisy účastníků řízení (těch, co jsou známi),
- datum, kdy byl stěžovatel písemně seznámen s vyřízením stížnosti / datum vyvěšení na nástěnce.

Práva stěžovatele:

- Být kýmkoliv v řešení stížnosti zastupován.
- Následně upravit či doplnit svou stížnost.
- Nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Odvolat se k řediteli Charity Olomouc a nechat věc znovu prošetřit v případě nespokojenosti s řešením stížnosti.
- Stěžovatel se může obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prověření vyřízení své stížnosti, a to v případě že nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyl dodržen termín pro vyřízení stížnosti. Takto musí učinit od 60 dnů od doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti a v žádosti uveďte důvod jejího podání.

4. Žádost o přehodnocení sankce

- Může být podána písemně k rukám vedoucího SLD.
- Řeší ji vždy vedoucí SLD (v době nepřítomnosti vedoucího jeho zástupce).
- Je řešena co nejrychleji, nejpozději do 7 dnů.
- Odpověď je vždy písemná.
- Při posouzení žádosti se přihlíží k chování žadatele od uložení sankce, ke způsobu reflektování chování, které k sankci vedlo a k jeho situaci (zdravotní stav apod.).

5. Uchovávání dokumentů

Originály záznamů ze všech podnětů, připomínek a stížností (ústních, písemných, anonymních) spolu se záznamem jejich řešení se uchovávají v kanceláři u vedoucího SLD. Kopie těchto dokumentů jsou uloženy u vedoucích jednotlivých služeb. Služba si současně vede záznam o průběhu řešení stížností ve svém informačním systému (Webcarol, Panoramix).

Stížnosti se archivují po dobu 15 let.