

Denní a týdenní stacionář Klíček
Záluží 17, 390 02 Tábor**Směrnice pro vyřizování stížností****Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby**

Vypracoval:	Mgr. Petr Brázda, Bc. Ivana Bílá
Schválil:	Mgr. Petr Brázda
Nabývá platnosti ode dne:	1. 3. 2025
Nabývá účinnosti ode dne:	1. 3. 2025
Určeno pro:	Všechny zaměstnance stacionáře

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**Do těchto pravidel patří i řešení petic dle petičního zákona**

Stížností se rozumí podání občanů učiněná převážně v jejich zájmu, **oznámení** jsou taková podání občanů, která sledují zájmy státu a společnosti, **podněty** jsou návrhy a připomínky občanů na lepší nebo hospodárnější řešení určité otázky nebo úkolu podávané v zájmu společnosti.

Stížnost na poskytování sociálních služeb dle zákona č.108/2006 Sb.

§ 99a

1) 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“).

2) 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, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

3) 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

1) 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.

2) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

3) Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

4) Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

5) Ministerstvo

- a) prověří vyřízení stížnosti do
 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,
- b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
- e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

6) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

B. Stížnosti, oznámení a podněty je možné podávat u kteréhokoliv zaměstnance organizace.

C. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, v případě potřeby (problémy s komunikací) bude zprostředkován tlumočník.

D. Ústní stížnosti řeší nadřízený, případně k řešení přizve kompetentního spolupracovníka. Pokud není stěžovatel s vyřešením spokojen, je mu doporučeno podat svou stížnost písemně.

E. Podstatnější ústní stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb (porušení práv apod.) příjemce stížnosti zaznamená vždy písemně a dále budou řešeny dle této směrnice jako stížnosti písemné.

F. O řešení anonymních stížností rozhoduje ředitel organizace dle jejich obsahu – posouzení zda se nejedná o trestný čin. Nepodepsané / anonymní / stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud je jejich obsah šetřitelný, tj. obsahují konkrétní údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají jako neřešitelné.

G. Evidenci písemných neanonymních stížností, oznámení a podnětů (dále jen podání) adresovaných organizaci vede ředitel, který je zároveň přijímá .

H. Podání došlá poštou je zaměstnanec pověřený přebíráním pošty povinen zapsat do deníku došlé pošty a ihned předat řediteli k zaevidování.

I. Každé podání převzaté osobně i došlé poštou je zapsáno do knihy stížností.

J. Pro řešení podání vytvoří ředitel skupinu minimálně dvou zaměstnanců dle oblasti, které se příslušné podání týká.

K. Podání musí být vyřízeno nejpozději do 30 dnů ode dne jeho doručení. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech výjimečně prodloužit ředitel. S důvodem překročení lhůty musí být seznámen stěžovatel.

L. Na základě shromážděných informací k danému podání rozhodne příslušná řešící skupina o jeho oprávněnosti. Pokud je podání oprávněné, musí být přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.

M. Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel písemně, případně jinou srozumitelnou formou informován o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli podepíše ředitel.

N. Ředitel a vedoucí úseku bude sledovat plnění nápravných opatření, zejména dodržení určených termínů k odstranění zjištěných závad.

O. Opakované, již rozhodnuté stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se odkládají..

P. V odpovědi na stížnost bude stěžovatel informován, že v případě nespokojenosti s jejím vyřízením v organizaci se může obrátit na:

Krajský úřad – Jihočeský kraj, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, následně případně na kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1 nebo Asociaci občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1.

Q. Zákonní zástupci a klienti jsou o možnosti a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni ředitelem při podepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb a základní informace jsou vyvěšeny na veřejně přístupném místě v organizaci.

V Táboře – Záluží, dne 1.3.2025

Petr
Brázda
Digitálně podepsal
Petr Brázda
Datum: 2025.06.03
12:04:16 +02'00'

.....
Mgr. Brázda Petr
ředitel