

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ **NA KVALITU POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ADCH PRAHA**

Účelem těchto pravidel je informovat veřejnost o možnostech a způsobech, jakými lze podat stížnost na kvalitu poskytovaných sociálních služeb ADCH Praha. Slouží jako návod pro podávání stížností, informují o způsobu s jejich nakládáním a také specifikaci, kdo je povinen nebo oprávněn se na řešení stížností podílet. Jednotliví poskytovatelé sociálních služeb ADCH Praha jsou povinni s pravidly pro podávání stížností seznámit své zaměstnance. Stížnosti jsou hodnoceny i jako cenné podněty pro zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

1. KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

✿ Stížnost na kvalitu poskytované sociální služby může podat osoba, která je vymezená v § 99 a) odst. 1 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- 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 vymezená v § 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 občanského zákoníku, 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,
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

✿ V případě, že stížnost podá jiná osoba než osoba vymezená v § 99 a) odst. 1 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, bude stížnost řešena pouze jako podnět ke zkvalitnění poskytované sociální služby.

2. PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- ✿ Stížnost lze podat ústně (telefonicky), písemně nebo elektronicky (e-mailem, datovou schránkou).
- ✿ Stížnost se podává tomu poskytovateli sociálních služeb, kterého se stížnost týká. V případě, že je stížnost podávána na vedoucího sociální služby, podává se stížnost přímo řediteli ADCH Praha.
- ✿ Stížnost je možné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která se stala předmětem stížnosti.
- ✿ Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu a nesmí být omezeny jeho práva. Při sdělování stížnosti přistupujeme ke stěžovateli se zvlášť citlivým přístupem.
- ✿ **Kontakty na jednotlivé služby a vedení ADCH Praha jsou k dispozici na: <https://praha.charita.cz/kontakty/>.**

3. POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

- ✿ Přijmout stížnost může jakýkoliv zaměstnanec sociální služby, vyřízením stížnosti je pověřený vedoucí střediska poskytované sociální služby.
- ✿ Po přijetí je stížnost následně zaevidována a prošetřena.
- ✿ Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost poskytovateli sociální služby doručena, v odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů.
- ✿ Opakované stížnosti, které byly po sobě 12 jdoucích měsíců 3krát prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se opětovně neprošetřují.
- ✿ Organizace je povinna zachovávat důvěrnost informací a zachovávat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

4. VYROZUMĚNÍ O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- ✿ Vyrozumění o vyřízení a závěrech prošetření stížnosti je vždy zpracováno písemně, a to u všech forem podání stížnosti.
- ✿ Klientovi poskytované sociální služby je písemné vyrozumění předáno vedoucím poskytované služby oproti jeho podpisu a je mu vysvětleno, co písemné sdělení obsahuje.
- ✿ Stěžovateli dle § 99 a) odst. 1 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách je písemné vyrozumění zasláno písemně, doporučeně do vlastních rukou na adresu, kterou je nutné sdělit při podání stížnosti.

5. MOŽNOST PŘEZKOUMÁNÍ ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

- ✿ Pokud není klient nebo stěžovatel spokojený se způsobem vyřízení stížnosti nebo pokud nebyla stížnost vyřízena v zákonné lhůtě 30 dní, může stěžovatel požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) o přezkoumání vyřízení stížnosti.
- ✿ Stěžovatel musí uvést důvod, proč o toto přezkoumání žádá a poskytovatel sociální služby musí MPSV poskytnout svou součinnost. Stěžovatel musí žádost o přezkoumání podat ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta k vyřízení stížnosti.
- ✿ Kontakt k podání stížnosti na MPSV je: Ministerstvo práce a sociálních věcí – Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 – Praha 2, tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg.

6. DALŠÍ INSTITUTE PRO OCHRANU LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD

- ✿ Ochránce lidských práv: Údolní 39, 602 00 – Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- ✿ Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 – Praha 5, tel.: 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz.