

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Zájemci / klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byla jejich případná budoucí spolupráce s Občanskou poradnou v Pardubicích, z. s. (dále jen OP Pardubice) jakýmkoli způsobem ohrožena. Stěžovatelem může být klient služby nebo jiná osoba, která jedná v zájmu klienta služby, a může se ústní nebo písemnou formou domáhat oprávněných zájmů v souvislosti s poskytovanou sociální službou.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Každý zájemce/klient má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb OP Pardubice. Právo podat stížnost má i jakýkoliv jiný občan, který jedná v zájmu klienta.
- Pro potřeby tohoto textu bude ten, kdo stížnost podává, dále označován jako „stěžovatel“.
- Stížnost může podat osoba uvedená v § 99a zákona 108/2006 Sb.
 - o osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - o zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - o osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - o osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba¹,
 - o člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
 - o zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytnuté služby:

- o nesprávně poskytnuté nebo záměrně nesprávně poskytnuté informace nebo pomoci,
- o porušení principu bezplatnosti, diskrétnosti, nestrannosti nebo nezávislosti,
- o porušení závazku mlčenlivosti pracovníka Občanské poradny Pardubice, z. s.,
- o nerespektování důstojnosti klienta služby,

¹ toto pověření musí být uvedeno v písemné podobě s podpisem stěžovatele.

- nerespektování nebo porušení práva klienta služeb na vlastní rozhodnutí či změnu,
- diskriminační chování pracovníků poradny atd.

Pravidla pro podání a vyřizování stížností jsou v písemné podobě vyvěšená na nástěnce v Občanské poradně Pardubice, z. s. O možnosti vyjádřit se ke způsobu poskytování služby je informace i na webových stránkách www.obcanskaporadnapardubice.

Postup podání stížnosti

a. Pravidla pro podávání stížností

- Zájemce o službu je při uzavírání smlouvy o poskytování služby informován o možnosti stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služby ze strany OP Pardubice. Při poskytování služby telefonickou formou, informuje pracovník OP Pardubice o možnosti podat stížnost na pracovníka s přihlédnutím na aktuální situaci.
- Informace o možnosti podat stížnost jsou vyvěšeny na webu OP Pardubice: www.obcanskaporadnapardubice.
- Stěžovatel má možnost podat stížnost v ústní nebo písemné / elektronické podobě.
- Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stěžovatel předá stížnost pracovníkovi OP Pardubice v písemné podobě nebo lze stížnost podat anonymně a to do schránky na stížnosti, která je umístěná shodně s poštovní schránkou a je vybírána 1x týdně ředitelkou nebo pověřeným pracovníkem. V případě, že stěžovatel podá stížnost ústní formou, převede jí pracovník do písemné podoby a její obsah přečte osobě, která stížnost podala. Podat stížnost je možné u každého pracovníka OP Pardubice.
- Pracovník dále předá stížnost kompetentní osobě, řediteli/ředitelce OP Pardubice.
- Pro podání stížnosti slouží Formulář stížnosti nebo dokument napsaný stěžovatelem a označený jako stížnost.
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo stížnost podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- V případě, že stěžovatel nechce podat stížnost přímo do rukou některého z pracovníků OP Pardubice, má možnost zaslat ji na korespondenční adresu služby, emailovou adresu služby nebo ji vložit do poštovní schránky OP Pardubice ve vestibulu Domu služeb. Schránka je pravidelně kontrolována 1x týdně ředitelkou nebo pověřeným pracovníkem.

služby. Pracovník, který stížnost přijímá, předá vyplněný Formulář stížnosti a příp. dokumenty od stěžovatele odpovědnému pracovníkovi OP Pardubice.

- V případě jazykové bariéry je doporučeno stěžovateli využít tlumočníka.

b. Pracovníci odpovědní k vyřizování stížností

- Odpovědným pracovníkem pro řešení stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování služeb OP Pardubice je ředitel/ředitelka (pokud se netýká její osoby, v tom případě je předána pověřenému členu Členské schůze).
- Směřuje-li stížnost proti konkrétnímu pracovníkovi, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený.

1. Řešení stížností

- **Lhůta pro řešení stížností je 30 dnů.** Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dní. Pokud by lhůta musela být prodloužena z důvodu, kdy nejde stížnost vyřídit v dané lhůtě, musí být stěžovatel informován s písemným odůvodněním.
- Odpovědný pracovník zjistí všechny relevantní okolnosti a skutečnosti stížnosti, použije potřebné materiály, zhodnotí míru střetu zájmu a zpracuje písemné stanovisko ke stížnosti (tzn. zda byla oprávněná a jaké kroky povedou k nápravě situace).
- Vyjádření ke stížnosti obsahuje tyto náležitosti: Datum přijetí stížnosti, číslo stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje, vyjádření ke stížnosti, závěry šetření a kroky, které povedou k vyřešení záležitosti, a informaci o možnosti řešení v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, resp. kam (na koho) se obrátit, informaci o možnosti odvolání (do kdy je možné se odvolat, kam je možné se odvolat).
- Vyplývá-li ze stížnosti nutnost změnit postup určený v metodice, je případ projednán na poradě OP Pardubice a v případě potřeby se přijme adekvátní opatření. (viz Mimořádné události), aby se v budoucnu snížila pravděpodobnost stejné či podobné stížnosti.
- U podepsané písemné stížnosti je se stanoviskem seznámen stěžovatel služby osobně. Stanovisko stěžovatel obdrží vždy v písemné podobě.
- U anonymních stížností je stanovisko vyvěšeno na webových stránkách OP Pardubice a to v sekci – „Aktuality“.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření

stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

- V případě, že klient není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany Občanské poradny Pardubice, z. s. může se obrátit na následující instituce:
 - Asociace občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3, tel.: 222 780 599
 - Krajský úřad Pardubického kraje, Odbor sociálních věcí, Komenského nám. 125, Pardubice 53211
 - Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí, Pernštýnské nám. 1, 53021 Pardubice, posta@mmp.cz
 - MPSV – Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha
 - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha
- Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty.
- V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Postup a lhůty ze strany MPSV jsou uvedeny v § 99b 108/2006 Sb.

2. Evidence stížností

- Všechny písemné stížnosti a stanoviska ke stížnosti jsou evidovány v deskách Stížnosti OP Pardubice, která je umístěna v kanceláři OP Pardubice.
- Každá složka obsahuje: konkrétní stížnost, Zápis o přijaté stížnosti, vyjádření ke stížnosti, příp. i další dokumentace vztahující se ke stížnosti a příp. odvolání proti stanovisku ke stížnosti.
- Všechny dokumenty vztahující se ke stížnosti zakládá do desek Stížnosti ředitel/ředitelka nebo jím/jí pověřený pracovník.

- Stížnosti jsou archivovány a skartovány dle platných směrnic OP Pardubice.
- Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel o stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Agenda stížností je 1x ročně vyhodnocena, analyzována a poznatky jsou využity pro zlepšení kvality a zdokonalování poskytované sociální služby.

Aktualizace k 1. 3. 2025

Ing. Daniela Hlavatá
ředitelka Občanské poradny Pardubice, z. s.