



Adresa střediska:

Koubovka 1352, 549 41 Červený Kostelec,

e-mail: chranenebydleni@charitack.cz

Postup při podávání a vyřizování stížností

Vůči poskytování sociální služby lze vyjádřit podnět, přání nebo stížnost.

Poskytovatel takováto vyjádření respektuje a vnímá je jako nástroj k odstranění případných nedostatků, pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Způsob poskytování sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob, vycházet z jejich individuálních potřeb, podporovat jejich samostatnost (autonomii) a umožnit jim zapojení do běžného života společnosti. Služba musí být poskytována kvalitně, v zájmu osob a s důsledným dodržováním lidských práv, včetně ochrany jejich soukromí, integrity a důstojnosti. Klient (bývalý nebo současný) má právo vyjádřit se ke kvalitě služby, spolurozhodovat o svém životě, ovlivňovat způsob poskytování služby a uplatňovat své oprávněné zájmy (srov. zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Listina základních práv a svobod – ústavní zákon č. 2/1993 Sb.).

ZPŮSOBY VYJÁDŘENÍ NESPOKOJENOSTI

Podnět

Je to návrh na zlepšení služeb nebo procesů v sociálních službách. Nejedná se o stížnost, ale upozornění na to, co by mohlo být lepší nebo co by mohlo být změněno, aby byla služba efektivnější nebo kvalitnější. Může to být upozornění na méně závažná pochybení v poskytování sociální služby, způsobená např. nedorozuměním mezi klientem a pracovníkem, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění hned na místě. Dále lze podnětem podat návrh na zlepšení průběhu poskytování služby či zlepšení podmínek pro výkon práce nebo vztahů na pracovišti. Podnět lze předat písemně do *Schránky přání a podnětů* umístěné u vchodu do budovy kanceláře Chráněného bydlení (dále i jako „CHB“) nebo osobně pracovníkovi služby, který je předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedorazí k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den. Podněty a jejich řešení se evidují písemně (např. v *Knize podnětů* i s popisem řešení, v zápise z porady). Ze strany poskytovatele nemusí následovat písemná odpověď. Pokud osoba, která předala poskytovateli podnět s požadavkem o odpověď ohledně vyřízení podnětu, a za předpokladu, že uvedla své jméno a adresu, kam má přijít vyrozumění, tak jí do 30 dní od předání podnětu poskytovatel služby odešle odpověď. Pokud bude chtít obdržet informaci o vyřízení podnětu telefonicky, pak zanechá poskytovateli u podnětu i své telefonní číslo. Podnět lze podat oproti stížnosti i anonymně, pak ale poskytovatel nikoho nemůže informovat o vyřízení podnětu. Podnět může vyjádřit, kdokoli, kdo má potřebu se touto formou vyjádřit k poskytování dané sociální služby. K písemné evidenci podnětů mají přístup: vedoucí služby, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách.

Přání

Jde o vyjádření touhy nebo očekávání aktuálního klienta služby, co a jak by si přál v souvislosti s poskytováním úkonů péče jinak, aby mu to lépe vyhovovalo. Je to drobnější požadavek při poskytování služby, který, pokud je určen pro dlouhodobější změnu v péči, tak je zapracován

do Individuálního plánu klienta. Přání klienta může zprostředkovat osoba blízká, osoba zmocněná, opatrovník nebo podpůrce osoby. Přání lze předat písemně do **Schránky přání a podnětů** nebo osobně pracovníkovi služby, který je předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedojde k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den.

Stížnost

Oproti podnětu jde o vyjádřenou nespokojenost s poskytováním služby – např. poukázání na nekvalitně prováděnou péči, porušování práv klientů, střet zájmů s pracovníky, na jejich předsudky nebo negativní hodnocení klientů, nenaplnění cílů Individuálního plánu podle přání klienta, nespokojenost s klíčovým pracovníkem, nevhodné chování personálu apod.

ZÁSADY PŘI ZPRACOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ NESPOKOJENOSTÍ

1. Právo na spravedlivé a transparentní vyřízení stížnosti

- Stěžovatel má právo na **transparentní posouzení své stížnosti**, má **právo být informován** o průběhu a výsledku jejího vyřízení
- Stížnost by měla být **posouzena bez zbytečných průtahů, spravedlivě a nestranně, s možností prověření jejího vyřízení nezávislým kontrolním orgánem**

2. Dostupnost informací a jejich srozumitelnost

- Informace o možnosti podat stížnost musí být **dostupná a srozumitelná** i osobám s různou úrovní gramotnosti, jazykových znalostí nebo zdravotním postižením.
- V případě potřeby umožnění **asistence či tlumočení** (dle specifických potřeb klienta).

3. Ochrana osobních údajů

- Musí být zajištěna **důvěrnost a zabezpečení údajů** stěžovatele i osoby vůči které stížnost směřuje – v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, GDPR (Nařízení EU 2016/679), a zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. K zápisům s vyjádřenými nespokojenostmi (podněty, přání, stížnosti), které jsou uloženy na vyhrazeném zabezpečeném místě, mají přístup pouze kompetentní pracovníci, kteří jsou vázáni **profesní mlčenlivostí**.
- Identita stěžovatele nebo osoby vůči které stížnost směřuje nesmí být zneužita nebo svévolně zveřejněna.

4. Zákaz diskriminace

- Postup při vyřizování stížnosti musí být **nediskriminační** (tj. aby nikoho neznevýhodňoval)
- Všechny osoby zapojené do řešení stížnosti musí mít **rovné podmínky a rovný přístup k procesu řešení stížností** bez ohledu na zdravotní omezení, věk, pohlaví, etnický původ, náboženství apod.

5. Právo na účinnou nápravu

- Podaná stížnost **má sloužit k reálnému řešení problému**, nikoliv být jen formálním administrativním úkonem.

6. Účast stěžovatele na řešení stížnosti

- Stěžovatel má **právo být zapojen do řešení své stížnosti a aktivně se na něm podílet**. V případě, že stížnost nepodal přímo klient, náleží toto právo i jemu. Tento přístup **podporuje zachování důstojnosti a samostatnosti stěžovatele/klienta**.

7. Zákaz odvet (protiopatření)

- Osoba, která vyjadřuje nespokojenost s poskytováním sociální služby **se nemusí obávat žádné újmy ze strany poskytovatele** vůči své osobě z důvodu, že danou nespokojenost oznámila.

8. Doložitelnost

- Povinnost poskytovatele služby **evidovat stížnosti** včetně popisu jejich řešení.
- S postupem pro podávání a vyřizování stížností musí být zaměstnanci poskytovatele služby prokazatelně seznámeni.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:

/dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách/

- **osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba** (dále i jako „klient“)
- **osoba, které byla udělena plná moc** (tj. osoba zmocněná) klientem k podání a vyřizování stížnosti
/k tomu je potřeba doložit při podání stížnosti Plnou moc k vyřizování stížnosti (bez úředně ověřeného podpisu) – lze využít formulář **Plná moc k vyřizování stížnosti** z přílohy č. 3 tohoto dokumentu. K dispozici je také u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení) /

Ostatní osoby, které mohou podat stížnost:

- **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- **člen domácnosti osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle Občanského zákoníku
- **opatrovník nebo podpůrce osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba
- **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb**

(dále i jako „stěžovatel“)

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

➤ JAKOU FORMOU STÍŽNOST PODAT

Stížnost doporučujeme pro její co nejrychlejší vyřízení podat písemně. Vedle dopisu lze využít i elektronické podání e-mailem či datovou schránkou, vždy ale s níže uvedenými náležitostmi (viz níže: „OBSAH“)

V případě stížnosti sdělené ústně nebo telefonicky je třeba, aby stěžovatel doplnil své podání stížnosti pro její zaevidování se všemi potřebnými informacemi v písemné podobě (dle seznamu informací uvedeného níže jako „OBSAH STÍŽNOSTI“. Telefonická linka poskytovatele slouží především pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Pokud nebude možné, aby klient s ohledem např. na svůj zdravotní stav nebo jiné závažné okolnosti nemohl pořídit písemný záznam, pak lze domluvit provedení písemného záznamu s pracovníkem poskytovatele (sociální pracovník nebo vedoucí služby), který si následně u klienta ověří, zda popsal skutečnosti stížnosti tak, jak je chtěl stěžovatel.

Pokud si klient, který má sníženou schopnost komunikace, přeje řešit stížnost osobně, pak se mu vyjde vstříc a před jednáním s ním zástupce poskytovatele domluví alternativní způsob komunikace. Následně připraví potřebné pomůcky pro dosažení vzájemné srozumitelnosti a v případě potřeby klienta sociální pracovník dotčené služby domluví přítomnost podpůrného tlumočníka.

➤ OBSAH STÍŽNOSTI

Stěžovatel by měl uvést:

- své jméno a příjmení
- v případě zastoupení bývalého nebo současného klienta uvést jakého klienta se stížnost týká
- v jakém typu zastoupení je stěžovatel vůči klientovi dle seznamu osob, které mohou zastoupit klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách (osoba zmocněná, osoba blízká, člen domácnosti, opatrovník nebo podpůrce osoby, zaměstnanec Charity)
- popis újmy (co se stalo)
- který pracovník se měl dopustit nevhodného nebo nesprávného jednání
- jaké datum a přibližně kdy během dne došlo k problematické situaci
- kde se situace stala (místo a v rámci jaké sociální služby)
- za jakých okolností se to stalo
- svědci události
- co stěžovatel navrhuje, aby se situace zlepšila a příště se tomu předešlo
- kontaktní adresa pro zaslání vyrozumění (poštovní adresa, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Stěžovatel může využít k podání stížnosti **Formulář pro podání stížnosti** z přílohy č. 2 tohoto dokumentu. K dispozici je i u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení).

➤ DALŠÍ PRAVIDLA A POŽADAVKY

- Stížnost se podává ve lhůtě maximálně do 1 roku od události, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost v listinné podobě má stěžovatel před předáním vložit do obálky a uzavřít ji.
- V případě, že podá stížnost jiná osoba než bývalý nebo současný klient, kterého se stížnost týká, je vhodné, aby klienta o podávané stížnosti informoval.
- Pokud přijde stížnost anonymně – tj. bez identifikačních údajů stěžovatele (jméno, příjmení a adresa), pak bude brána pouze jako podnět, nebude šetřena ani vyhodnocována v režimu stížnosti, vyřízení takové nespokojenosti nebude nikde vyvěšováno a vše zapsáno v rámci dotčené sociální služby (např. v zápise z porady).

➤ NA KOHO JE MOŽNÉ SE OBRACET

Stížnost se podává poskytovateli sociální služby: Oblastní charitě Červený Kostelec (dále i jako „poskytovatel“ nebo „Charita“), a to níže uvedenými způsoby:

- osobně písemně na sekretariátu OCHČK v budově Háčka na adrese: Manželů Burdychových 254, 549 41 Červený Kostelec
- vhozením do poštovní schránky v zalepené obálce na plotě u vchodu do Háčka (správní budova OCHČK), vybíráno pracovníkem sekretariátu každý pracovní den
- poštou na adresu: Oblastní charita Červený Kostelec, 5. května 1170, 54941 Červený Kostelec
- e-mailem: sekretariat@hospic.cz
- datová schránka: z5fg5w7
- v případě podání písemné stížnosti klientem na sociální službě sociální pracovník zajistí zabezpečené dodání na sekretariát Charity pro „centrální“ zaevidování stížnosti
- pokud si klient sociální služby bude ústně stěžovat některému zaměstnanci, praktikantovi (student na odborné praxi), stážistovi či dobrovolníkovi přímo na službě, pak jej tento požádá o podání stížnosti písemně na sekretariát Oblastní charity Červený Kostelec (kontaktní informace výše). Pokud klient/stěžovatel nemůže ze zdravotních důvodů stížnost sepsat a nemá nikoho, kdo by mu mohl pomoci stížnost sepsat, může požádat pracovníka služby s jejím sepsáním. K tomuto účelu slouží formulář ***Záznam o ústní stížnosti*** z přílohy č. 1 tohoto dokumentu. K dispozici je i u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení

➤ KDO BUDE STÍŽNOST PŘIJÍMAT

Stížnosti za poskytovatele přijímá pracovník sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec, tj. asistentka ředitele nebo jí zastupující pracovník. Přijatá stížnost je tímto pracovníkem **zaevidovaná do *Knihy stížností***, která je na vyhrazeném zabezpečeném místě sekretariátu. Zápis obsahuje:

- datum a způsob přijetí stížnosti,
- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní adresu (může to být i e-mailová adresa nebo datová schránka),
- předmět stížnosti,
- kdy a kam byla (na jakou dotčenou službu/středisko Charity, jakému vedoucímu) odeslána k vyřízení,
- kdy přišlo od vedoucího dané služby/střediska vyrozumění o řešení stížnosti na sekretariát,
- datum a způsob odeslání vyrozumění stěžovateli.

V případě podání stížnosti poštou, pracovník sekretariátu zapíše tuto poštu do teamsové evidence příchozí pošty („POŠTA – došlá“) s označením názvu dokumentu: „Stížnost“.

Pracovník sekretariátu nejprve posoudí, zda má stížnost všechny náležitosti k vyřízení v režimu stížnosti a pokud nemá, tak požádá stěžovatele, aby stížnost doplnil o potřebné informace. Tento krok pak pracovník sekretariátu zapíše do *Knihy stížností* s datem informování stěžovatele.

Pracovník sekretariátu zkontroluje:

- stížnost musí být písemná (v listinné podobě, e-mailem nebo datovou schránkou)
- stěžovatel musí být z okruhu osob, které mohou podat stížnost podle zákona č. 108/2006 Sb. (viz výše „**KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**“)
- stěžovatel musí být identifikovatelný (jméno a příjmení)
- ve stížnosti musí být uvedena adresa, kam má být stěžovateli zasláno vyrozumění o řešení stížnosti (adresa korespondenční, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Teprve až je stížnost kompletní, pak pracovník sekretariátu tuto skutečnost zaznamená do *Knihy stížností* na sekretariátu a od toho datumu začíná běžet poskytovateli lhůta 30 dní k vyřízení dané stížnosti. Následně stížnost přepośle v zabezpečeném režimu k vyřízení vedoucímu dotčené služby/středisku Oblastní charity Červený Kostelec.

➤ **KDO BUDE STÍŽNOST VYŘIZOVAT A JAKÝM ZPŮSOBEM**

- 1) **Na konkrétní službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec pak stížnost vyřizuje a do *Knihy stížností* zapisuje vedoucí pracovník** (v příp. jeho delší nepřítomnosti sociální pracovník služby, který o přijetí stížnosti a jejím vyřizování vedoucího informuje). Vedoucí pracovník služby přijetí stížnosti **zaeviduje do *Knihy stížností*** na dané službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec (*Knihy stížností* je uložena na vyhrazeném zabezpečeném místě). Následně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené, zda je podaná stížnost oprávněná. K tomuto prošetření co nejdříve přizve a vyslechne osoby uvedené níže a provede stručný záznam z jejich svědectví. Při řešení stížnosti může být stěžovatel přítomen nebo může zmocnit pro vyřizování stížnosti zástupce/zmocněnce (viz příloha č. 3 tohoto dokumentu: ***Plná moc pro vyřizování stížnosti***, k dispozici je také u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení). Pokud stěžovatel požádá, aby jeho jméno a adresa nebyly uváděny nebo jestliže je to důležité pro úspěšné vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele (aby mu to nebylo na újmu), tak se stěžovatelovo jméno a adresa nezveřejňují v dokumentech, s nimiž přicházejí do styku (kromě řešitele stížnosti) další osoby oprávněné nahlížet do dokumentace o vyřizování stížnosti.

Při řešení stížnosti musí být zajištěna ochrana osobních údajů všech zúčastněných osob.

Účastníci šetření stížnosti:

- vedoucí služby (jako řešitel stížnosti)

Osoby podávající svědectví:

- dotčený klient služby nebo jeho zplnomocněný zástupce
- pracovník, vůči němuž stížnost směřuje
- svědek události z řad pracovníků a klientů

Další osoby, které se mohou podílet na prošetření stížnosti:

- sociální pracovník z dané sociální služby
- podpůrná osoba klienta (osoba blízká či jiná – pokud si to dotčený klient přeje)
- další osoby, které jsou do vyřizování stížnosti zainteresovány - např. pracovník odboru sociálních věcí MěÚ apod.

Pokud vedoucí služby podle zjištěných skutečností shledá, že stížnost oprávněná není, pak o tom sepíše pro stěžovatele vyrozumění s odůvodněním, proč byla stížnost shledána jako neoprávněná. Následně toto vyrozumění zašle zabezpečeně pracovníku

sekretariátu, aby vyrozumění neprodleně odeslal stěžovateli a to formou, kterou si stěžovatel ve stížnosti uvedl pro doručení vyrozumění.

Pokud vedoucí služby zjistí, že je stížnost oprávněná, pak zahájí bezodkladně kroky k nápravě. Vedoucí pracovník po vyhodnocení problematické situace zvolí postup podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně pracovníka (dle interního dokumentu: 260-SY-Pravidla k ochraně práv osob, odst.: Postup při porušení pracovní kázně pracovníka v oblasti práv podle závažnosti). Součástí nápravy je omluva pracovníka dotčenému klientovi, napravení způsobené újmy, příp. škody, na svolané poradě zvolení preventivních opatření, aby se situace neopakovala, monitorování situace v rámci identifikace rizik klienta (v Individuálním plánu – v případě, že je klient ještě na sociální službě) a sankcionování pracovníka podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně (podle postupu uvedeného výše).

Vedoucí dotčené služby ve vyrozumění stěžovateli napíše, že stížnost byla shledána jako oprávněná, že se omlouvá za vzniklou situaci, popíše jednotlivé nápravné kroky včetně způsobu sankcionování pracovníka a preventivních opatření.

Do *Knihy stížností* vedoucí služby zaznamená konkrétně:

- datum přijetí stížnosti ze sekretariátu Charity
- jméno a příjmení stěžovatele
- v případě zastoupení bývalého nebo současného klienta uvést jakého klienta se stížnost týká
- v jakém typu zastoupení je stěžovatel vůči klientovi dle seznamu osob, které mohou zastoupit klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách (opatrovník nebo podpůrce osoby, osoba blízká, osoba zmocněná, člen domácnosti, zaměstnanec Charity)
- kontaktní adresa pro zaslání vyrozumění (poštovní, e-mailová adresa nebo datová schránka)
- podrobnosti stížnosti:
 - popis újmy (co se stalo)
 - který pracovník se měl dopustit nevhodného nebo nesprávného jednání
 - jaké datum a přibližně kdy během dne došlo k problematické situaci
 - kde se situace stala (na jakém místě)
 - za jakých okolností se to stalo
 - svědci události
 - co stěžovatel navrhuje, aby se situace zlepšila a příště se tomu předešlo
- stížnost prošetřena – kdy:
- jména zúčastněných osob na šetření stížnosti (včetně svědků)
- záznam ze svědectví klienta, příp. zmocněného zástupce
- záznam ze svědectví pracovníka, vůči němuž stížnost směřuje
- záznam ze svědectví svědků události
- záznam informací od dalších zainteresovaných osob (sociální pracovník služby, podpůrná osoba klienta – např. osoba blízká, pracovník odboru sociálních věcí MěÚ apod.)
- oprávněnost stížnosti (ano či ne)

➤ **v případě oprávněné stížnosti:**

- popis nápravy s ohledem na všechny body stížnosti a námitky stěžovatele:
 - omluva pracovníka klientovi
 - jakým způsobem napravení újmy či škody
 - jaké sankcionování pracovníka (dle Postupu při porušení pracovní kázně pracovníka v oblasti práv podle závažnosti – viz dokument: 260-SY-Pravidla k ochraně práv osob)
 - na svolané poradě pracovníků stanovení preventivních opatření, aby se situace na službě obecně neopakovala (např. průběžné monitorování rizikových situací) a pokud je klientovi služba aktuálně poskytována, tak definování jeho potenciálních rizik v rámci Individuálního plánu s individualizovaným popisem opatření pro předejití opakování situace
- jméno a podpis řešitele stížnosti
- datum odeslání vyrozumění o řešení stížnosti na sekretariát Charity k odeslání stěžovateli.

Do dokumentace klienta se zápis o stížnosti provede, jen pokud ze stížnosti vyplýne úprava a zlepšení péče o klienta (podání stížnosti nesmí být klientovi na újmu, nesmí k ní mít přístup osoby, které k tomu nejsou oprávněny).

Nahlížet do *Knihy stížností* (zápisu řešení stížnosti) **může:** vedoucí sociální služby, sociální pracovník, ředitel organizace, stěžovatel, příp. klientem zmocněná osoba. Pracovník v sociálních službách může nahlížet do záznamu o řešené stížnosti pouze pokud by se stížnost týkala jeho.

Stěžovatel má právo na pořízení kopie nebo výpisu z řešení stížnosti. Pokud se v záznamu o řešené stížnosti vyskytují osobní údaje zúčastněných osob, pak stěžovatel podepíše ***Čestné prohlášení o ochraně osobních údajů osob uvedených v záznamu/záznamech o řešení stížnosti*** (přílohou č. 4 tohoto dokumentu, k dispozici i u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení), že bude dbát o ochranu všech osobních údajů zaznamenaných v záznamu/záznamech z řešení stížnosti, nebude je sdělovat jiným ani je zveřejňovat, aby nedošlo k jejich šíření a zneužití a že si je vědom/a své trestně-právní odpovědnosti, která z toho vyplývá, pokud by došlo k jejich šíření nebo dokonce zneužití.

Po vyřízení stížnosti zašle vedoucí pracovník písemné vyrozumění o řešení stížnosti v zabezpečeném režimu zpět pracovníku sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec k odeslání stěžovateli. Ředitel organizace může řešení stížnosti vedoucím pracovníkem přezkontrolovat.

Pokud stížnost směřuje na vedoucího služby, pak její řešení provede ředitel poskytovatele (příp. jím pověřený zástupce) a řeší se pouze v rámci *Knihy stížností* na sekretariátu, ale bude se při jejím vyřízení postupovat a zapisovat jí do *Knihy stížností* na sekretariátě způsobem, jak se řeší a zapisuje vyřízení stížnosti na službě/středisku.

Pokud stížnost směřuje na kvalitu stravy, pak je nutné poslat ji písemně k vyřízení vedoucímu kuchyně (**Pro-Charitu Servis s.r.o.**):

- na adresu: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- kuchynkostelec@procharitu.cz
- datová schránka: 33c74qb

Pracovník sekretariátu pak přijaté vyrozumění o řešení stížnosti odešle takovou písemnou formou, jakou si stěžovatel zvolil (listinná podoba, e-mail, datová schránka), a to do 30 dní od přijetí stížnosti. V případě, že nelze vyřídit danou stížnost v řádné lhůtě, bude poskytovatel včas informovat stěžovatele s omluvou a uvedením důvodu, které vedly k prodloužení lhůty o dalších 30 dní pro vyřízení stížnosti a stížnost bude vyřízena do dalších 30 dní.

Řešení stížnosti v režimu organizace je považováno za kompletně vyřízené, pokud bylo realizováno podle všech výše popsanych kroků a předáno včas stěžovateli.

Pokud stížnost směřuje na ředitele organizace, pak je nutné poslat ji písemně k vyřízení řediteli Diecézní katolické charity Hradec Králové (dále jako „DCH HK“):

- na adresu: Velké nám. 37/46, 500 03 Hradec Králové
- e-mail: dchhk@hk.caritas.cz
- datová schránka: j2p7cpc

V případě, že stěžovatel pošle stížnost směřující na problematickou událost v naší Charitě přes DCH HK, pak DCH HK postupuje podle svého vnitřního dokumentu *Rozhodnutí ředitele DCHHK č. 2 – Stížnosti*:

- „V případě stížností týkajících se sociálních a zdravotních služeb či návazných aktivit poskytovaných jednotlivými F/OCH či pracovněprávních vztahů v těchto organizacích postoupí ředitel DCHHK neprodleně stížnost vedení příslušné Charity, o čemž současně informuje stěžovatele. Ředitel F/OCH je povinen obsah stížnosti bez prodlení prošetřit a co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů zaslat vyjádření stěžovateli, v kopii řediteli DCHHK. Ve svém vyjádření uvede, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit se svojí stížností:
 - a) v případě sociálních služeb na MPSV ČR, případně na zakladatele (Biskupství královéhradecké) nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení,
 - b) v případě zdravotních služeb na správní orgán, který příslušnému poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.
- Pokud si šetření stížnosti vyžádá delší čas a ředitel F/OCH nemůže stěžovateli sdělit výsledek šetření ve výše uvedené lhůtě, neprodleně jej o této skutečnosti písemně informuje spolu s uvedením důvodů, které vedly k prodloužení lhůty.
- V případě, že se jedná o stížnost směřovanou proti statutárnímu orgánu F/OCH, ředitel DCHHK kontaktuje dotčenou osobu, proti níž stížnost směřuje, může ji požádat o písemné vyjádření, pozvat k osobnímu jednání. Má právo vyžádat si v této souvislosti další informace, záznamy, příp. svědectví dalších osob. Pokud se stížnost týká zástupce ředitele, ředitel DCHHK o této skutečnosti informuje ředitele dotčené F/OCH.“

Pro potřebu prošetření stížnosti na ředitele nebo i na jiné pracovníky naší Charity poskytnout naši pracovníci řediteli DCH HK součinnost.

Ve vyrozumění stěžovateli je uvedeno, zda stížnost byla shledána jako neoprávněná nebo neoprávněná. Pokud se podle zjištěných skutečností ukáže, že

stížnost oprávněná není, pak je sděleno stěžovateli odůvodnění, proč byla stížnost shledána jako neoprávněná. V případě oprávněné stížnosti je stěžovateli sděleno, že se omlouváme za vzniklou situaci, uvedou se jednotlivé nápravné kroky včetně způsobu sankcionování pracovníka a preventivní opatření, aby se záležitost neopakovala.

Vyrozumění je zasláno stěžovateli písemnou formou, jakou si stěžovatel zvolil (v listinné podobě poštou, e-mailem nebo datovou schránkou).

2) Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo stížnost nebyla poskytovatelem vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jako „ministerstvo“) o prověření vyřízení dané stížnosti s uvedením důvodu proč žádá o prověření, a to do 60 dní ode dne doručení informace stěžovateli o vyřízení stížnosti poskytovatelem:

- poštou na adresu: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
- e-mailem: posta@mpsv.cz
- datová schránka: sc9aavg

Poskytovatel sociálních služeb je povinen při prověření vyřízení stížnosti poskytnout ministerstvu součinnost. Pokud ministerstvo uzná žádost stěžovatele jako oprávněnou, pak má poskytovatel povinnost odstranit nevyhovující stav, a to ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Ministerstvo si pak může vyžádat vyjádření jak od samotného poskytovatele, tak i od orgánů veřejné správy, právnických i soukromých osob, jejichž činnost s poskytováním služby souvisí (např. zaměstnance zařízení). O výsledku prověření vyřízení stížnosti ministerstvo musí písemně informovat jak stěžovatele, tak dotčeného poskytovatele sociálních služeb. Pokud ministerstvo vyhodnotí stížnost jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav. Poskytovatel pak musí ve stanovené lhůtě odstranit nevyhovující stav a písemně o tom informovat ministerstvo. Pokud se tak nestane, může se dopustit přestupku s uložením peněžité sankce.

3) Stěžovatel se může dále se stížností obracet na zřizovatele nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, aby byl přezkoumán postup při vyřizování stížnosti:

Biskupství královéhradecké (zřizovatel poskytovatele sociální služby):

- na adresu: Velké nám. 35/44, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: biskupstvi@bihk.cz
- datová schránka: d4yig97

Kanceláři veřejného ochránce práv:

- na adresu: Údolí 39, 602 00 Brno
- e-mailem: podatelna@ochrance.cz
- datová schránka: jz5adky

Seznam příloh:

Příloha č 1: ZÁZNAM O ÚSTNÍ STÍŽNOSTI

Příloha č. 2: FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Příloha č. 3: PLNÁ MOC K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

**Příloha č. 4: ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ OSOB
UVEDENÝCH V ZÁZNAMU/ZÁZNAMECH O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI**

Příloha č. 1

ZÁZNAM O ÚSTNÍ STÍŽNOSTI

Jméno a příjmení stěžovatele:

V případě zastoupení bývalého nebo současného klienta uvést jakého klienta se stížnost týká:

.....

a v jakém typu zastoupení je stěžovatel vůči klientovi dle seznamu osob, které mohou zastoupit klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách (opatrovník nebo podpůrce osoby, osoba blízká, osoba zmocněná, člen domácnosti, zaměstnanec Charity):

Podrobnosti stížnosti:

Popis újmy (co se stalo):

.....

.....

.....

Který pracovník se měl dopustit nevhodného nebo nesprávného jednání:

Jaké datum a přibližně kdy během dne došlo k problematické situaci:

Kde se situace stala (místo a v rámci jaké sociální služby):

Za jakých okolností se to stalo:

Svědci události:

Co stěžovatele navrhuje, aby se situace zlepšila a příště se tomu předešlo:

.....

.....

Kontaktní adresa pro zaslání vyrozumění (poštovní adresa, e-mailová adresa nebo datová schránka):

.....

Svým podpisem souhlasím se všemi uvedenými informacemi a čestně prohlašuji, že se uvedené skutečnosti (v případě zastoupení – dle svědectví klienta) takto staly.

V..... dne

Podpis stěžovatele: (podpis nemusí být úředně ověřen)

Příloha č. 2

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Jméno a příjmení stěžovatele:

V případě zastoupení bývalého nebo současného klienta uvést jakého klienta se stížnost týká:

.....

a v jakém typu zastoupení je stěžovatel vůči klientovi dle seznamu osob, které mohou zastoupit klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách (opatrovník nebo podpůrce osoby, osoba blízká, osoba zmocněná, člen domácnosti, zaměstnanec Charity):

Podrobnosti stížnosti:

Popis újmy (co se stalo):

.....

.....

.....

Který pracovník se měl dopustit nevhodného nebo nesprávného jednání:

Jaké datum a přibližně kdy během dne došlo k problematické situaci:

Kde se situace stala (místo a v rámci jaké sociální služby):

Za jakých okolností se to stalo:

Svědci události:

Co stěžovatele navrhuje, aby se situace zlepšila a příště se tomu předešlo:

.....

.....

Kontaktní adresa pro zaslání vyrozumění (poštovní adresa, e-mailová adresa nebo datová schránka):

.....

Svým podpisem souhlasím se všemi uvedenými informacemi a čestně prohlašuji, že se uvedené skutečnosti (v případě zastoupení – dle svědectví klienta) takto staly.

V.....

dne

Podpis stěžovatele: (podpis nemusí být úředně ověřen)

Příloha č. 3

PLNÁ MOC K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Já, níže podepsaný bývalý/současný klient (vyhovující zakroužkujte)

pan/paní

trvalým bydlištěm:

datem narození:

(dále jako „**zmocnitel**“)

tímto zmocňuji

pana/paní:

trvalým bydlištěm:

datem narození:

(dále jako „**zmocněnec**“)

aby mě zastupoval(a) při vyřizování stížnosti týkající se

(stručně popište předmět stížnosti, aby se pro identifikaci shodoval s obsahem stížnosti popsaném ve FORMULÁŘI PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI, který podejte spolu s touto Plnou mocí):

.....
.....
.....
.....

Zmocněnec je oprávněn činit veškeré úkony spojené s vyřizováním této stížnosti, včetně podávání doplňujících informací, přijímání odpovědí a dalších souvisejících jednání.

Tato plná moc je udělena na dobu, než bude moje stížnost vyřízena a může být kdykoliv písemně odvolána.

V dne

.....
podpis zmocnitele

(bez úředně ověřených podpisů)

.....
podpis zmocněnce

Příloha č. 4

**ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ OSOB
UVEDENÝCH V ZÁZNAMU/ZÁZNAMECH O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI**

Já, níže podepsaný, čestně prohlašuji, že v rámci ochrany osobních údajů osob uvedených v záznamu/záznamech o řešení stížnosti budu dbát o jejich ochranu, nebudu je sdělovat jiným osobám ani je zveřejňovat.

Jsem si vědom, že se v kontextu stížnosti jedná o citlivé údaje daných osob.

Pokud by došlo mojí vinou k šíření těchto údajů nebo dokonce k jejich zneužití, pak jsem si vědom/a své trestně-právní odpovědnosti, která z toho vyplývá.

.....
jméno a příjmení stěžovatele

.....
podpis stěžovatele