**Vnitřní pravidla pro podávání, přijímání a vyřizování stížností**

**Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb**

Připomínky jsou chápány jako podnět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Charitní pečovatelská služba Mnichovo Hradiště (dále jen CHPS) chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v CHPS může přednést i zaměstnanec. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jakoby ji přednesl uživatel.

* **Podněty** jsou návrhy na zlepšení nebo řešení určité problematiky v oblasti působnosti CHPS
* **Oznámení** jsou podání upozorňující na negativní jevy v oblastech týkajících se působnosti CHPS
* **Stížností** se rozumí podání, kterým se fyzické nebo právnické osoby domáhají ochrany svých porušovaných či ohrožovaných práv a oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky.

Uživatel CHPS, rodinný příslušník, osoba blízká může podat písemnou nebo ústní stížnost, připomínku, podnět týkající se kvality poskytované služby, chování pracovníka CHPS, nedodržování časového harmonogramu aj. související s poskytovanými službami u pečovatelek, sociální pracovnice, vedoucí střediska, ředitelky Diecézní charity Litoměřice a u vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Mnichovo Hradiště.

Stížnosti, žádosti, připomínky a kladná hodnocení mohou uživatelé přednést zaměstnancům CHPS nebo je mohou v písemné podobě (poštou, e-mailem a to i anonymně) vložit do schránky stížností, která je umístěna zvenku u vchodu do Domova s pečovatelskou službou v Mnichově Hradišti a v Bakově nad Jizerou. Schránka je pravidelně kontrolována, lhůta pro vyřízení je 30 dnů.

Za stížnost je považováno sdělení uživatele, ve kterém vyjadřuje nespokojenost s poskytovanými službami, způsobem poskytování nebo s jednáním pracovníka CHPS.

Jiná sdělení uživatele považujeme za připomínku nebo hodnocení služby, například poděkování, hodnocení služby, podněty ke zkvalitnění CHPS.

**Zásady přijímání a vyřizování stížností**

***Informovanost***

Uživatelé jsou informováni o postupu podávání stížností při zavedení CHPS. Informace obsahují sdělení, jakou formou si mohou stěžovat, na koho se se stížností obrátit, kdo bude stížnost řešit a kdy a jak dostane výsledek řešení stížnosti.

***Reálnost stížnosti***

Způsob podávání stížností, podnětů a připomínek zohledňuje specifický charakter služby, komunikační a další schopnosti a možnosti uživatelů a potřeba zajištění bezpečného prostředí pro podávání. Uživatelé jsou informováni o možnosti zvolit si nezávislého zástupce a tlumočníka.

Opodstatněná stížnost:

* stížnosti související s prací pečovatelek a jiných pracovníků CHPS
* stížnosti související s kvalitou poskytovaných služeb.

Neopodstatněná stížnost:

* např. sousedské vztahy.

V případě neopodstatněné stížnosti, tedy stížnosti, kterou CHPS nemůže řešit, je uživateli navrhnut jiný postup, příp. doporučeno, kam se se svou stížností může obrátit. Problémy v sousedských vztazích řeší Městský úřad Mnichovo Hradiště, Bakov nad Jizerou, příslušný obecní úřad nebo Policie ČR.

***Bezpečí***

Do schránky na stížnosti mají uživatelé CHPS volný přístup. Při ústním podání stížnosti jedná s uživatelem pracovník, kterého uživatel oslovil. Všichni zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí. Řešitel stížnosti dbá na ochranu stěžovatele, případných svědků a toho, na koho je stížnost podána.

***Oslovený zaměstnanec***

Oslovený zaměstnanec je zaměstnanec CHPS, kterému byl podnět, připomínka nebo stížnost podán ústně nebo písemně.

***Odpovědný zaměstnanec***

Odpovědný zaměstnanec je zaměstnanec, který je odpovědný za evidenci a vyřízení stížnosti, připomínky, podnětu. Je nepřípustné, aby stížnost vyřizoval zaměstnanec, na kterého byla podána stížnost. Stížnosti vyřizuje sociální pracovnice nebo vedoucí střediska.

***Třetí osoba***

Třetí osobou může být nezávislý zástupce uživatele, který jej pověřil k podání stížnosti, podnětu a připomínky nebo jeho zákonný zástupce.

***Forma zápisu stížností***

Na každou stížnost je určen formulář Záznam o přijetí a vyřízení stížnosti, ve kterém je popsán obsah stížnosti a způsob jejího řešení. Záznam musí obsahovat jméno stěžovatele, obsah stížnosti, číslo stížnosti a jméno pracovnice, která stížnost zapisuje.

***Vyřizování stížnosti***

Stížnosti uživatelů CHPS vyřizuje sociální pracovnice, která při tom spolupracuje s vedoucí střediska nebo s ředitelkou Diecézní charity Litoměřice.

Doba pro vyřízení stížnosti závisí na charakteru stížnosti, nesmí však překročit dobu  
30 kalendářních dnů. Pokud vyřízení bude trvat déle, vyrozumí stěžovatele o této skutečnosti sociální pracovnice písemně.

Na anonymní stížnosti je CHPS povinna odpovědět do 30 kalendářních dnů písemnou formou dopisu, který bude založen ve složce Stížnosti CHPS.

Zúčastnění se mohou proti rozhodnutí odvolat do 30 kalendářních dnů.

***Povinnosti pracovníků***

Zaměstnanci znají postupy pro vyřizování stížností uživatelů, v případě potřeby jsou nápomocni uživatelům v objasňování jednotlivých bodů postupu. Jsou povinni přijmout jakýkoliv podnět, připomínku nebo stížnost s respektem a nestranně.

Přijatou stížnost musí oznámit sociální pracovnici nebo vedoucí střediska, které stížnosti vyřizují. V případě potřeby jsou pracovníci povinni účastnit se řešení stížnosti podle pokynu vedoucí střediska a sociální pracovnice.

***Schránka pro podávání stížností***

Obsah schránky kontroluje a vyzvedává sociální pracovnice a vedoucí střediska pravidelně 1x za 14 dní v přítomnosti zaměstnance CHPS.

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí bez zbytečných průtahů, nejdéle  
do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

Pokud je stížnost směrována proti konkrétní osobě (zaměstnanec, uživatel), postupuje se tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce neviny a oprávněné zájmy této osoby.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká a je vždy dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám. Je zaručeno respektování soukromí a lidských práv.

Každý stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (může to být i soused, zaměstnanec, příbuzný), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka.

U uživatelů, kde je jmenován soudem opatrovník podává stížnost uživatel nebo jeho opatrovník.

Uživatelé jsou o způsobech podávání stížností informováni při podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a dále mají informace o možnosti podat stížnosti na nástěnce CHPS.

**Komu lze podat stížnost:**

**Ředitelka Diecézní charity Litoměřice – Mgr. Karolína Wankovská, DiS.,** Kosmonautů 2022, 41201 Litoměřice, tel.: 416 735 606, 731 551 531, e-mail: karolina.wankovska@ltm.charita.cz.

**Vedoucí střediska – Vladimíra Havránková,** Družstevní 1451, 295 01 Mnichovo Hradiště,   
tel.: 731 402 442, e-mail: [vladimira.havrankova@ltm.charita.cz](mailto:vladimira.havrankova@ltm.charita.cz).

**Sociální pracovnice – Mgr. Irena Škopánová,** Školní 1112, 294 01 Bakov nad Jizerou,  
tel: 730 182 346, e-mail: [irena.skopanova@ltm.charita.cz](mailto:irena.skopanova@ltm.charita.cz).

**Dále:**

**Zřizovatel Diecézní charity Litoměřice:** Biskupství litoměřické, Mons. Mgr. Jan Baxant, Dómské náměstí 1/1, 41288 Litoměřice, tel.: 416 707 511, e-mail: [biskupstvi@dltm.cz](mailto:biskupstvi@dltm.cz)

**Krajský úřad Středočeského kraje**: Odbor sociálních věcí, Mgr. Pavla Karmelitová – vedoucí odboru sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21 Praha 5,. tel.: 257 280 286,  
e-mail: [karmelitova@kr-s.cz](mailto:karmelitova@kr-s.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**: kontrolní oddělení, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Veřejný ochránce práv**: kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno,  
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

V Bakově nad Jizerou 29. 2. 2016

Revize 20. 4. 2017

Revize 7. 11. 2017

Revize 25. 3. 2020

Revize 14. 11. 2022

Revize 25. 1. 2023