Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na způsob a kvalitu poskytování sociální služby:

Kdo může stížnost podat:

Stížnosti na způsob poskytování sociální služby může podat:

1. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
2. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
3. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
4. osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
5. člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
6. zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Jak je možné stížnost podat:

1. ústně, či telefonicky k vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi služby
2. mailem na mailovou adresu služby nebo na: roman.strizenec@ltm.charita.cz
3. písemně na adresu sociální služby nebo na adresu:

Diecézní charita Litoměřice

Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

1. prostřednictvím webového formuláře na adrese \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kdo stížnost vyřizuje:

1. stížnosti směřované proti vedoucímu služby vyřizuje sociální pracovník – metodik Diecézní charity Litoměřice
2. ostatní stížnosti vyřizuje vedoucí služby

Způsob vyřízení stížnosti

Pokud je stížnost podána oprávněnou osobou v předpokládané formě:

1. Odpovědný pracovník informuje stěžovatele, že byl zahájen stížnostní proces a určí lhůtu (max. 30 dnů od doručení), do které bude stížnost vyřízena. Dále informuje stěžovatele o jeho právu nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat z ní kopie, či výpisy.
2. Odpovědný pracovník se seznámí s obsahem stížnosti a projedná jej se všemi dotčenými, shromáždí a seznámí se se všemi relevantními podklady, které jsou podstatné pro vyřízení stížnosti.
3. Odpovědný pracovník písemně vyřídí stížnost. Písemné vyřízení obsahuje shrnutí podání stěžovatele, podklady, které byly využity, zjištění týkající se stížnosti a vyjádření k předmětu stížnosti a jeho zdůvodnění, popis přijatých, či doporučených opatření vyplývajících ze závěrů. Při vyřizování stížnosti je zkoumán především soulad mezi postupy a činností služby a jejích pracovníků a příslušnými právními předpisy, vnitřními předpisy organizace, vč. etických kodexů a legitimními očekáváními směrem ke službě a jejím pracovníkům.
4. Odpovědný pracovník zajistí doručení písemného vyřízení stížnosti stěžovateli, součástí písemného vyřízení je i následující poučení pro stěžovatele

Postup při nedodržení lhůt

Sociální pracovník – metodik může v odůvodněných případech rozhodnout o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení informuje sociální pracovník – metodik, nebo jím pověřený pracovník stěžovatele. Součástí informace pro stěžovatele je poučení (níže).

Výjimky

Podle těchto pravidel není postupováno:

* pokud je stížnost podána anonymně, či stěžovatelem, který není oprávněn stížnost podat
* pokud se obsah stížnosti netýká způsobu, či kvality poskytování sociální služby
* pokud již byla obsahově shodná stížnost téhož stěžovatele v minulosti písemně vyřízena a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti
* pokud je stížnost podána lhůtě delší než 1 rok ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti

Vedoucí služby prověří takováto podání jiným vhodným způsobem. Způsob prověření volí vedoucí služby zejména s cílem respektovat a chránit soukromí, integritu a důstojnost osob, kterým poskytují sociální službu a s cílem využít zpětných vazeb ke zvyšování kvality sociální služby.

postup v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti uveďte důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na Vaši žádost vyřízení stížnosti prověří.

Ministerstvo Vaši 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.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob.

Ministerstvo Vám umožní nahlížet do spisu vedeného k Vámi podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a písemně Vás vyrozumí o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Máte rovněž právo podat stížnost:

* k Veřejnému ochránci práv – podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno, ID datové schránky **jz5adky**