



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb sociální péče v chráněném bydlení

Účinnost od 1. 3. 2025

1. VYMEZENÍ POJMŮ

Stížnost = ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti se způsobem a kvalitou poskytování sociální služby v chráněném bydlení nebo reakce na porušování práv uživatelů chráněného bydlení.

Stěžovatel = osoba, která ústní nebo písemnou formou podala stížnost.

Anonymní stížnost = stížnost, kterou nikdo nepodepsal nebo podepsal tak nečitelně, že nelze určit identitu stěžovatele.

Podnět = návrh na zlepšení nebo zkvalitnění služby sociální péče v chráněném bydlení. Neobsahuje vyjádření nespokojenosti.

Zástupce = osoba, kterou si uživatel zvolí pro podávání a vyřizování stížnosti. Zastupuje uživatele v procesu podání a vyřizování stížností.

Kdo může stížnost podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Podávání stížnosti nebude v žádném případě na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

2. FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Ústně

- kterémukoliv zaměstnanci chráněného bydlení,
- vedoucí chráněného bydlení,
- řediteli CSS Bohumín, p. o.,
- při osobním setkání či telefonicky.

Písemně

- do schránky stížností a přání, která se nachází v budově chráněného bydlení,
- poštou,
 - na adresu Chráněného bydlení,
 - na adresu Centra sociálních služeb Bohumín, p. o. Bohumín,
- osobně předána stížnost v chráněném bydlení či v budově organizace,
- elektronicky,
 - na emailovou adresu vedoucí zařízení,
 - na emailovou adresu ředitelky organizace,
- Datovou schránkou - 2fbkg6k.

Stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb sociální péče v chráněném bydlení lze podat i anonymně. Za anonymní stížnost je považováno nepodepsané podání stížnosti, nebo podání nečitelně podepsané stížnosti, kdy nelze určit identitu stěžovatele.

Kontakty pro podávání stížnosti:

Chráněné bydlení

Vedoucí chráněného bydlení

Děrgelová Kateřina, Husova 559, 735 81 Bohumín

Tel. 596 092 549, 703 481 771

e-mail: dergelova.katerina@bohumin.info

Centrum sociálních služeb Bohumín, p. o.

ředitel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

Ing. Petra Chalupová, Masarykova 365, 735 81 Nový Bohumín

Tel. 596 092 515, 731 130 725

e-mail: chalupova.petra@bohumin.info

3. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ:

Každá stížnost je zaevidována bezprostředně po jejím přijetí a to v Evidenční knize stížností – je přiděleno pořadové číslo (vedoucím pracovníkem) a v elektronické spisové službě (v případě, že došla poštou či elektronickou poštou, a to u pracovníka spisové služby). Pracovníkem spisové služby je stížnosti přidělena spisová značka

- Evidenční kniha stížností obsahuje:
 - ✓ pořadové číslo,
 - ✓ datum přijetí,
 - ✓ forma podání,
 - ✓ obsah stížnosti,
 - ✓ kdo stížnost podal (pokud není stížnost anonymní),
 - ✓ kdo stížnost přijal,
 - ✓ kdo stížnost řešil,
 - ✓ závěr – řešení,
 - ✓ datum vyřízení (odeslání).

4. FORMY VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ:

- Stížnosti podané ústní (slovně v rozhovoru nebo telefonickou formou) – písemně.
- Stížnosti podané písemně:
 - Poštou - písemně, v případě došlých stížností poštou je nutné mít spisový znak,

- Prostřednictvím elektronické pošty - elektronickou poštou, v případě došlých stížností emailem je nutno mít spisový znak.
- V případě anonymní stížnosti - písemné vyrozumění bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30-ti denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce zařízení. V tomto případě běží 30-ti denní lhůta od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta

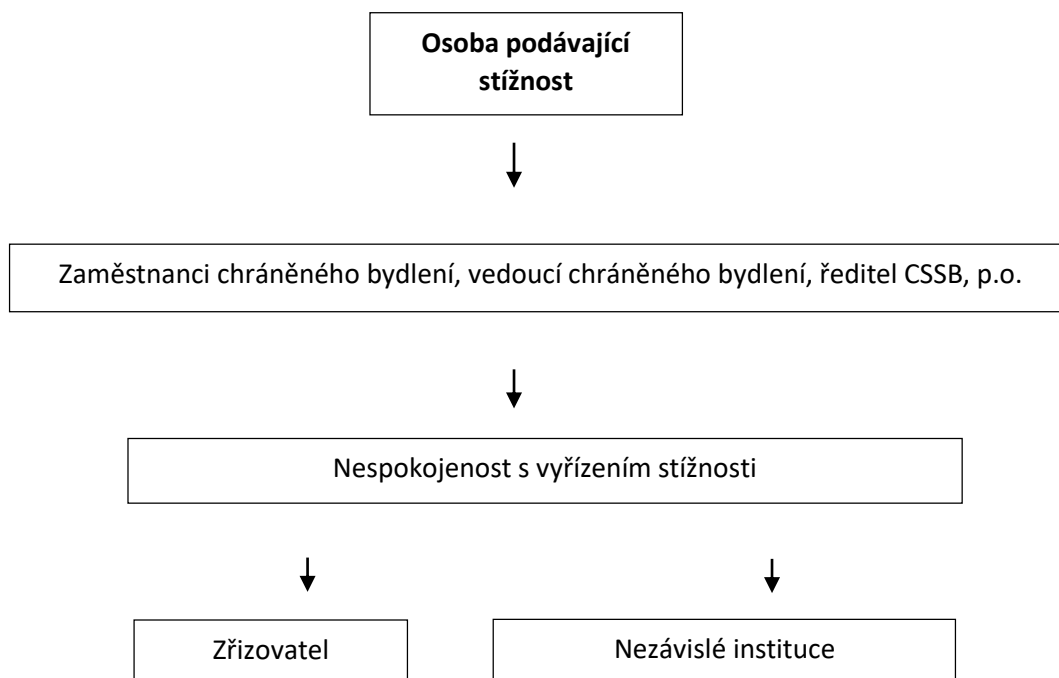
5. VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

- K vyřízení stížnosti je oprávněná ředitelka organizace, případně pracovník pověřený ředitelkou.
- Pokud je stížnost směřována proti ředitelce organizace, je v tomto případě stížnost podstoupena nadřízeným orgánům.
- Stížnosti jsou řešeny v týmu na pracovních poradách, kde je posuzována oprávněnost stížnosti a hledány cesty k řešení.
- Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.
- Postupy při vyřizování stížností jsou voleny tak, aby bylo rychle zjištěno skutečného stavu, nesnižovaly lidskou důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše prošetřující pracovník zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a potvrzení skutečnosti, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci šetření. Jestliže některý z účastníků šetření odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to do zápisu s uvedením důvodu.
- Odpověď na stížnost je vždy v písemné formě.
- Stížnosti jsou vyřizovány písemně nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na zřizovatele, nebo nezávislý orgán.
- Na stížnosti vyzvednuté ze schránky stížností a přání, u kterých je znám stěžovatel, se odpovídá písemně na adresu stěžovatele, nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti, v tomto případě od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta.
- Na anonymní stížnost je odpovídáno písemně. Písemné vyrozumění řešení stížnosti bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30-ti denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce chráněného bydlení.
- Poskytovatel je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

6. ODVOLÁNÍ PROTI VYŘEŠENÉ STÍŽNOSTI

Každý stěžovatel se může v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti obrátit na zřizovatele nebo nezávislý orgán k prošetření své stížnosti.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.



Kontakty na zřizovatele:

KONTAKTY NA ZŘIZOVATELE:

Telefonické kontakty:

Vedoucí sociálního odboru: 596 092 217

Místostarosta: 596 092 141

Starosta: 596 092 120

Kontakt pro podání písemné stížnosti:

Podatelna:

MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín

E-mail: posta@mubo.cz

KONTAKTY NA DALŠÍ MOŽNÉ INSTITUCE:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížností má stěžovatel možnost obrátit se na další instituce.

Kontrolní orgán:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

28. října 2771/117, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

Tel: 595 622 222

e-mail: posta@msk.cz

datová schránka: 8x6bxsd

webové stránky: www.msk.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

Na Poříčnickém právu 7/376, 128 01 Praha 2

Tel: 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz

datová schránka: sc9aavg

webové stránky: www.mpsv.cz

Nezávislý orgán:

Občanská poradna Charita Bohumín

Štefanikova 957, 735 81 Bohumín

Tel: 596 016 715, 739 002 717

e-mail: opbohumin@seznam.cz

webové stránky: www.bohumin.charita.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

datová schránka: jz5adky

webové stránky: www.ochrance.cz

7. SEZNÁMENÍ S PRAVIDLY STÍŽNOSTÍ A JEJICH ZVEŘEJNĚNÍ

- S Pravidly stížností je seznámen každý zájemce, či jeho zástupce, již ve fázi jednání se zájemcem o službu. Mají také možnost odnést si sebou pravidla stížností do přirozeného domácího prostředí.
- V případě podpisu smlouvy o poskytování služby jsou pravidla stížností její přílohou, kterou si uživatel i jeho zástupce odnáší s sebou.
- Veřejně jsou pravidla vyvěšeny na webových stránkách Centra sociálních služeb, p. o., konkrétně záložka služby - chráněné bydlení.
<https://www.css-bohumin.cz/cz/sluzby/chrane-ne-bydleni/>
- Veřejně jsou pravidla vyvěšeny na informační nástěnce chráněného bydlení ve vstupních prostorech domu.
- Slovně jsou pravidla stížností uživatelům opakována při individuálním plánování a na skupinových sezeních uživatelů.