

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

I. PRAVIDLA VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK, STÍŽNOSTÍ PRO UŽIVATELE SLUŽBY

1) Obecná ustanovení

MENS SANA o.s. má stanovena pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek a stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby pro uživatele služby. Tato **Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností pro uživatele služby** jsou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení MENS SANA o.s., visí na nástěnce v sídle organizace, na webových stránkách MENS SANA o.s. a uživatelé jsou s nimi seznamováni při podepisování Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení.

DEFINICE PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI

Podnět – zpravidla obsahuje žádost nebo věcný návrh na zlepšení poskytované sociální služby.

Připomínka – dílčí nespokojenost, která neobsahuje informace o porušení práv uživatelů a zaměstnanců.

Stížnost – vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytované služby, která vyžaduje složitější řešení.

Vedoucí služby hodnotí obsah podnětu, připomínky nebo stížnosti.

2) Vyřizování podnětů a připomínek

Každý uživatel, jeho rodinný příslušník či osoba blízká uživatele se může vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytované služby podnětem nebo připomínkou, a to:

- ✓ **ústně** jakémukoliv sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách, vedoucímu služby nebo řediteli organizace
- ✓ **písemně do Knihy podnětů, připomínek, stížností** dostupné v sídle organizace.

Podpora samostatného bydlení

Podněty a připomínky jsou vyřizovány vedoucím sociální služby osobně nebo písemně. Odpověď na anonymní podnět nebo připomínku vyvěsí vedoucí služby na nástěnku v sídle organizace. Odpověď zde bude ponechána jeden měsíc.

Písemný nebo emailový podnět či připomínku zaeviduje vedoucí služby do **Formuláře pro přijetí a řešení stížnosti** a založí společně s odpovědí do šanonu Podněty, připomínky, stížnosti v kanceláři ředitele organizace v sídle MENS SANA o.s.

3) **Podávání stížností:** Stížnosti mohou podávat:

- **Uživatelé služby**
- **Osoby blízké uživateli**
- **Osoba, které dal uživatel důvěru**
Podáním stížnosti nevzniknou uživateli žádné nepříjemnosti. Uživatel má právo zvolit si zástupce při vyřizování stížnosti. Tu za uživatele může podat a vyřizovat kdokoliv – blízká osoba, kamarád.
- Pracovník MENS SANA o.s. může také podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.

Každý uživatel nebo osoba blízká uživateli či osoba, které dal uživatel důvěru, může podat stížnost na poskytovanou službu **kterémukoliv sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v sociálních službách, vedoucímu služby nebo řediteli organizace** v uvedené formě:

- **písemně** (dopis/email)
- **ústně a telefonicky**
- **anonymně** (Kniha podnětů, připomínek nebo Schránka podnětů, připomínek, stížností)

4) **Postup při vyřizování stížností**

Každý uživatel, rodinný příslušník uživatele nebo osoba blízká uživateli má právo podat **ústní nebo telefonickou stížnost** při setkání s pracovníkem v domácnosti, v terénu nebo v sídle MENS SANA o.s. Stížnost je projednána na nejbližší organizační poradě. Stížnosti jsou řešeny bezodkladně vedoucím služby. Nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti bude uživatel (který stížnost vyjádřil ústně nebo telefonicky) informován **písemně** vedoucím služby o tom, jak byla stížnost řešena a vyřešena. Vedoucí služby je povinen tuto stížnost zaevidovat do **Formuláře pro přijetí a řešení**

Podpora samostatného bydlení

stížnosti a založit do šanonu **Stížnosti, podněty**, který se nachází v kanceláři ředitele organizace společně s vyřešením stížnosti.

Primárně jedná vedoucí služby vždy s uživatelem, jeho rodinným příslušníkem nebo osobou blízkou, poté s pracovníkem, na kterého byla stížnost podána. Podle závažnosti stížnosti může vedoucí služby sjednat společnou schůzku s uživatelem, který stížnost podal a pracovníkem, na kterého byla stížnost podána. Vedoucí služby projedná s účastníky návrh na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou.

Své stížnosti mohou uživatelé podat v sídle MENS SANA **písemně nebo anonymně** do **Schránky podnětů, připomínek, stížností** nebo zapsat do **Knihy podnětů, připomínek, stížností**, která je dostupná na viditelném místě - na chodbě v sídle organizace (Ukrajinská 1533/13 Ostrava-Poruba). Nad schránkou je výrazný nápis: „Označte prosím, které služby se podnět týká“.

Knihu Podněty, připomínky, stížnosti a Schránku podnětů, připomínek, stížností kontroluje a vybírá vedoucí služby za přítomnosti pracovníka určeného vedoucím služby. V případě nepřítomnosti vedoucího služby je vedoucí služby zastupitelný zástupcem služby nebo pověřeným pracovníkem. Schránka podnětů, připomínek, stížností je vybírána a kniha podnětů a připomínek kontrolována vždy v pondělí před organizační poradou.

V případě **anonymních stížností** bude osoba podávající stížnost informována o vyřešení stížnosti na nástěnce v sídle organizace. Vyrozumění o vyřešení stížnosti bude ponecháno na nástěnce 1 měsíc. Pokud si anonymní stěžovatel nepřeje, aby vyřešení jeho stížnosti bylo uvedeno na nástěnce, může toto zaznamenat do své anonymní stížnosti.

Stížnost je projednána na nejbližší organizační poradě. Stížnosti jsou řešeny bezodkladně vedoucím služby. Nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti bude uživatel informován **písemně** vedoucím služby, který stížnost sepsal o řešení a vyřešení uplatněné stížnosti. V případě zaznamenání **písemných stížností** v knize Podněty, připomínky, stížnosti nebo v případě obdržení **emailové stížnosti** je vedoucí služby povinen tuto písemnou stížnost ofoťit a založit do šanonu **Stížnosti, podněty**, který se nachází v kanceláři ředitele organizace společně s vyřešením stížnosti a její zaevidování do **Formuláře pro přijetí a řešení stížnosti**.

5) Způsoby řešení stížností

Řešení stížnosti na kvalitu, průběh a podmínky poskytované služby – stížnost vyřizuje vedoucí služby.

Řešení stížností proti klíčovému nebo kontaktnímu pracovníkovi:

Stížnosti na klíčového nebo kontaktního pracovníka vyřizuje vedoucí služby. Prvotně řeší vedoucí služby stížnost vždy s uživatelem služby, rodinným příslušníkem uživatele či osobou blízkou uživatele, který podává stížnost na kvalitu nebo průběh poskytování služby. Po té projedná vedoucí služby stížnost s pracovníkem, na kterého byla stížnost podána.

Podle závažnosti stížnosti může vedoucí služby sjednat společnou schůzku s uživatelem, který stížnost podal a pracovníkem, na kterého byla stížnost podána. Vedoucí služby projedná s účastníky návrh na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.

Řešení stížností proti vedoucímu služby:

Stížnosti na vedoucího služby vyřizuje ředitel organizace. Prvotně řeší ředitel stížnost vždy s uživatelem služby, rodinným příslušníkem uživatele či osobou blízkou uživatele, který podává stížnost na kvalitu nebo průběh poskytování služby. Po té projedná ředitel stížnost s vedoucí služby, na kterého byla stížnost podána. Ředitel projedná s účastníky návrhy na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou.

Podle závažnosti stížnosti může ředitel sjednat společnou schůzku s uživatelem, který stížnost podal a vedoucí služby, na kterého byla stížnost podána. Ředitel projedná s účastníky návrh na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.

Řešení stížností proti řediteli organizace:

Stížnosti na ředitele organizace vyřizuje Rada sdružení, která projedná s účastníky návrhy na nápravu a poté vyrozumí obě strany písemnou formou nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na:

- a) nadřízený orgán, kterým je:

Podpora samostatného bydlení

- ✓ **Magistrát města Ostrava, odbor sociálních věcí a zdravotnictví:** vedoucí odboru – Mgr. Jaroslava Rovňáková, 30. dubna 3130/2d, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, tel: tel.: 44605,44714, 599 445 604, 599 445 605
- ✓ **Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí:** vedoucí odboru - Daniel Rychlik, Mgr., tel.: 595 622 150,
e-mail: daniel.rychlik@kr-moravskoslezsky.cz

Nebo se může stěžovatel obrátit na:

b) nezávislý orgán, kterým je:

- ✓ **veřejný ochránce práv:** JUDr. Varvařovský, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- ✓ **Český helsinský výbor** (Organizace zabývající se sledováním zákonodárné činnosti týkající se lidských a občanských práv. Nabídka bezplatného poradenství.) Štefánikova 216/21, 150 00, Praha – Smíchov, tel. +420 257 221 142, email: sekr@helcom.cz

Nebo se může stěžovatel obrátit na:

c) nezávislou organizaci, kterou je:

- ✓ **Občanská poradna Ostrava**, 28. Října 86, 702 00 Ostrava, tel.: + 420 596 611 237, email.: obcan.ov@slezskadiakonie.cz

II. PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ ZE STRANY PRACOVNÍKŮ

MENS SANA o.s.

1. Každý pracovník má právo uplatnit svou stížnost vůči jinému pracovníkovi a také vůči svému přímému nadřízenému pracovníkovi. O této skutečnosti je informován při podpisu Pracovní smlouvy, popřípadě Dohody o provedení práce nebo Dohody o pracovní činnosti. Stížnost může uplatnit za stejných podmínek také dobrovolný pracovník, se kterým byla sepsána Příkazní smlouva. Dobrovolný pracovník je o svých právech informován při podpisu Příkazní smlouvy.
2. Stížnost může uplatnit ústně anebo písemně u vedoucího sociální služby, popřípadě u ředitele organizace.
3. Vedoucí služby, ředitel organizace celou záležitost zhodnotí a o výsledku informuje pracovníka ústní, popřípadě písemnou formou.

Podpora samostatného bydlení

4. Vedoucí služby, ředitel organizace u stížnosti ze strany pracovníka postupuje podobně jako u sepisování stížnosti s uživatelem. Pro zaevidování stížnosti využívá **Formulář pro přijetí a řešení stížnosti**, který je poté založen do šanonu Stížnosti, podněty v kanceláři ředitele organizace. Stížnost je projednána s oběma stranami (stěžovatel a stěžující) dohromady nebo zvlášť na přání alespoň jednoho z pracovníků. Obě strany jsou o výsledku vyřešení stížnosti písemně vyrozuměni nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.
5. Pracovník má právo projednat svou záležitost na organizační poradě, vše bude zapsáno v zápisu z organizační porady. Vedoucí zařízení pracovníkovi v případě stížnosti na přetíženost, nezvládnutí situace s uživatelem popř. z jiných důvodů týkajících se práce s uživatelem, nabídne a posléze zajistí supervizi s odborníkem.
6. V případě závažného sporu, shledá-li vedoucí organizace, že je nutné poradit se s širším vedením organizace, svolá **Radu sdružení**, která záležitost projedná a ředitel organizace pracovníkovi sdělí písemnou formou stanovisko Rady sdružení nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti.
7. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se pracovníci mohou obrátit na nadřízený orgán, kterým je:
 - ✓ **Magistrát města Ostrava, odbor sociálních věcí a zdravotnictví:** vedoucí odboru – Mgr. Jaroslava Rovňáková, tel.: 44605,44714, 599 445 604, 599 445 605, MMO ul. 30. dubna (budova 2D) Ulice 30. dubna 729 30 Ostrava
 - ✓ **Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí:** vedoucí odboru - Daniel Rychlik, Mgr., tel.: 595 622 150, Krajský úřad, 28. října 117, 702 18 Ostrava, e-mail: daniel.rychlik@kr-moravskoslezsky.cz

na nezávislý orgán, kterým je:

- ✓ **veřejný ochránce práv:** JUDr. Varvařovský, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- ✓ **Český helsinský výbor** (Organizace zabývající se sledováním zákonodárné činnosti týkající se lidských a občanských práv. Nabídka bezplatného poradenství.) Štefánikova 216/21, 150 00, Praha – Smíchov, tel. +420 257 221 142, email: sekr@helcom.cz

na nezávislou organizaci, kterou je:

- ✓ **Občanská poradna Ostrava**, 28. Října 86, 702 00 Ostrava, tel.: + 420 596 611 237, email.: obcan.ov@slezskadiakonie.cz