

Stížnostní řád



Stížnostní řád pro Odlehčovací službu

(v souladu s § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

1. Účel a rozsah

Tento Stížnostní řád upravuje postup při podávání, evidenci a vyřizování stížností na poskytování odlehčovacích sociálních služeb (dále také „služba“). Cílem je zajistit, aby každý, kdo má k poskytované službě výhrady či nesouhlas, mohl své připomínky svobodně uplatnit, a aby byla stížnost transparentně a včas vyřízena.

2. Kdo může podat stížnost

Podle § 99a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stížnost 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, jestliže osoba, které je nebo byla služba poskytována, nemůže sama stížnost podat (z důvodu zdravotního stavu či úmrtí).
4. Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla sociální služba poskytována.
5. Člen domácnosti oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku.
6. Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Všichni výše uvedení se dále označují jako „stěžovatel“.

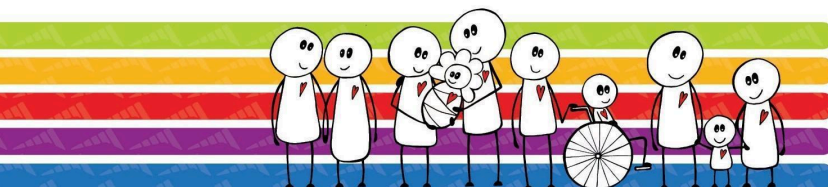
3. Předmět a lhůta pro podání stížnosti

- Stížnost se týká jednání či opomenutí poskytovatele služby, které je v rozporu s platnými právními předpisy nebo se zásadami kvality a etiky poskytování sociálních služeb.
- Stížnost je nutné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Podání stížnosti **nesmí být** stěžovateli ani dotčené osobě na újmu (např. formou zhoršení kvality péče či diskriminace).

4. Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- **Písemně** – zasláním dopisu na oficiální adresu poskytovatele služby nebo předáním přímo v jeho sídle.
- **Elektronicky** – prostřednictvím *Formuláře pro podávání stížností*, který je k nalezení na webových stránkách poskytovatele, či e-mailu na adresu určenou pro příjem stížností.
- **Ústně** – osobním sdělením příslušnému pracovníkovi služby (v takovém případě je poskytovatel povinen stížnost sepsat a předložit stěžovateli k potvrzení).



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
E: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

- **Anonymně** – prostřednictvím *Formuláře pro podávání stížností*, který je k nalezení na webových stránkách poskytovatele, či vhodit do schránky pro stížnosti (je-li zřízena), případně zaslat písemnost bez uvedení jména odesílatele. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány stejným postupem jako ostatní.

5. Evidence stížností

- Poskytovatel je povinen vést **písemnou evidenci** všech došlých stížností, tuto evidenci vede v *Knize evidence a vyřizování stížností*, a to včetně data přijetí, stručného popisu obsahu, způsobu a data vyřízení.
- Do evidence má stěžovatel (je-li znám) právo **nahlížet** a pořizovat si z ní kopie či výpisy.

6. Lhůty a postup vyřizování stížnosti

1. Přijetí a prošetření:

- o Příjemcem stížnosti je primárně Vedoucí služby. Případně další odborní pracovníci: Sociální pracovník, Ředitelka organizace, který je povinen stížnost přijmout, zapsat datum přijetí a obsah stížnosti do *Knihy evidence a vyřizování stížností*.
- o **Knihy evidence a vyřizování stížností** - je umístěna v kanceláři Odlehčovací služby. O jejím umístění a způsobu vydání je klient vyrozuměn na veřejné nástěnce Odlehčovací služby.
- o Po doručení stížnosti ji poskytovatel bezodkladně zaeviduje a zahájí šetření.
- o Stěžovatel je informován o přijetí a o dalším postupu (pokud je jeho totožnost známá).

2. Lhůta 30 dnů:

- o Stížnost musí být vyřízena **nejpozději do 30 dnů** od data doručení poskytovateli.
- o Tuto lhůtu může poskytovatel ve **výjimečných** (odůvodněných) případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení a jeho důvodech musí informovat stěžovatele.

3. Vyrozumění stěžovatele:

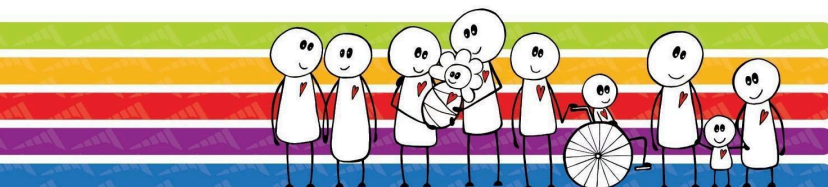
- o Poskytovatel vyhotoví písemné sdělení o způsobu vyřízení stížnosti, které zašle stěžovateli na jeho kontaktní adresu (pokud je známa).
- o U **anonymní** stížnosti zveřejní poskytovatel výsledek šetření přiměřeným způsobem (např. formou oznámení na nástěnce či webu), aniž by porušil ochranu osobních údajů.

7. Odvolání a postup při nesouhlasu se způsobem vyřízení

- Pokud stěžovatel **nesouhlasí** s vyřízením stížnosti anebo pokud stížnost **nebyla vyřízena v řádné lhůtě**, může dle § 99b zákona č. 108/2006 Sb. ve **lhůtě 60 dnů** od obdržení vyrozumění (případně od marného uplynutí lhůty) podat **žádost o prověření vyřízení stížnosti** na **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (dále jen „ministerstvo“).
- V žádosti se **uvede důvod** nesouhlasu a požaduje se přezkoumání postupu poskytovatele.
- Ministerstvo poté postup poskytovatele prověří, případně může stanovit nápravná opatření, která je poskytovatel povinen splnit.

8. Ochrana stěžovatele

- Nikdo, kdo podá stížnost (nebo v jehož prospěch je stížnost podána), nesmí být kvůli tomu **poškozen** ani nijak **diskriminován**.
- Poskytovatel je povinen zachovávat **mlčenlivost** o citlivých údajích souvisejících se stížností a chránit soukromí všech zúčastněných osob.



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
E: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778

9. Závěrečná ustanovení

1. Zveřejnění:

- o Tento Stížnostní řád je veřejně přístupný na webových stránkách a jiných dalších internetových portálech poskytovatele a zároveň fyzicky k nahlédnutí v sídle poskytovatele.
- o Klient podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby stvrzuje souhlas s tímto Stížnostním řádem.

2. Platnost a účinnost:

- o Stížnostní řád nabývá platnosti dnem podpisu oprávněné osoby a účinnosti dnem jeho zveřejnění.
- o Jakékoliv změny tohoto řádu jsou zveřejňovány stejným způsobem.

3. Příjemce stížností (kontaktní osoba):

- o Jméno a příjmení: Miroslava Rusoová, DiS., Vedoucí Odlehčovací služby
- o Kontaktní telefon: 737 997 257
- o adresa: Kolpingova rodina Smečno, Wilsonova 546/7, 274 01 Slaný
- o E-mail: miroslava.rusoova@kolpingsmecno.cz

- o Jméno a příjmení: Mgr. Sofya Kuznetsova, Sociální pracovník Odlehčovací služby
- o Kontaktní telefon: 731 943 386
- o adresa: Kolpingova rodina Smečno, Wilsonova 546/7, 274 01 Slaný
- o E-mail: sofya.kuznetsova@kolpingsmecno.cz

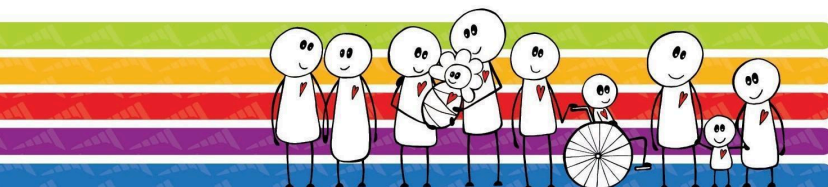
- o Jméno a příjmení: Ludmila Janžurová, Ředitelka organizace
- o Kontaktní telefon: 777 558 778
- o adresa: Kolpingova rodina Smečno, Wilsonova 546/7, 274 01 Slaný
- o E-mail: ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Vydal(a) a podepsal(a):

.....
(jméno a funkce odpovědné osoby)

Dne:

Pokud potřebujete při podávání stížnosti pomoc nebo bližší informace, obraťte se na kontaktní osobu uvedenou výše.



Kolpingova rodina Smečno
Pobočný spolek
U Zámku 5
273 05 Smečno

IČ: 70929688
Reg.: VSC/1-15854/92
Fio banka: 2700219491/2010
E:ludmila.janzurova@kolpingsmecno.cz

Doručovací adresa:
Rodinné centrum
Wilsonova 546/7
274 01 Slaný

Vedení spolku: Ludmila Janžurová
Telefon: 777 558 778