# Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnosti mohou upozornit na nedostatky, tedy skutečnosti, jež je možné zlepšit. Za stížnost lze označit vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo stížnost jako neřešený problém. Stížnost je třeba rozlišovat od podnětu – návrh, jak zlepšit poskytování sociální služby případně její kvalitu.

## Kdo může stížnost podat

Stížnost na poskytování sociální služby podle ustanovení § 99a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů může podat tento okruh osob:

* osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (současný nebo bývalý klient naší sociální služby);
* 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 (na základě předložené plné moci);
* člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku (tedy zástupce člena domácnosti, který je určen v návaznosti na soudní rozhodnutí);
* zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Dle výše uvedeného, stěžovatel si může zvolit také zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; tento zástupce musí být určen (například zplnomocněním) tak, aby bylo zřejmé, že daná osoba, je skutečně jeho zástupcem.

## Jak je možné stížnosti podat

Stížnost lze podat hned několika způsoby:

* písemně:
  + na adresu poskytovatele Na Strži 1683/40, 140 00 Praha 4,
  + e-mailem na adresu info@a-doma.cz
  + může být předána pracovníkovi poskytovatele
* telefonicky na tel. 733 194 952
* datovou schránkou: 9a7mxnb
* ústně – kterémukoliv zaměstnanci naší služby

či jakýmkoli způsobem, kterým je stížnost doručena poskytovateli.

Zaměstnanci mají povinnost stížnost sepsat (tzv. vyhotovit zápis), pokud o to klient či jiná oprávněná osoba, která toho není schopna, požádá.

Dále v případě ústní stížnosti (např. telefonické) jsou zaměstnanci povinni stížnost zapsat do formuláře pro zaznamenání stížnosti (viz vzory) nebo kontaktovat s obsahem stížnosti sociálního pracovníka, který s nimi zápis vyhotoví. Zapsanou nebo přijatou stížnosti je povinen daný zaměstnanec předat do Evidence stížností (je vedena pouze v listinné podobě), která je uložena určené kanceláři (viz dokumentace a uložení), a to bezprostředně po jejím přijetí. Za vedení Evidence stížností je odpovědný sociální pracovník.

V evidenci stížností je uvedeno:

* číslo stížnosti - stížnosti jsou číslovány postupně podle přijetí,
* datum podání stížnosti,
* jméno a příjmení stěžovatele, včetně kontaktu,
* předmět stížnosti – krátce popsáno, čeho se stížnost týká
* stížnost nebo vyplněný záznam o stížnosti připojený do evidence,
* či další skutečnosti v tomto předpise uvedené.

V případě, kdy není zřejmé, zda stížnost byla podána oprávněnou osobou (viz výše – kdo stížnost může podat), je ten, kdo ji podal vyzván sociálním pracovníkem, aby danou skutečnost doložil ve stanovené lhůtě; pokud tak neučiní, je tato skutečnost připsána k evidované stížnosti. Stížnost je standardně prošetřena dle této metodiky, avšak není vyrozuměn stěžovatel s ohledem na oprávněnost přístupu k vyřízení stížnosti.

Přístup do Evidence stížností, uchování a skartace Evidence stížností – viz vnitřní předpis k dokumentaci o poskytování sociální služby, ochraně osobních údajů.

## Prošetření stížností a vyřízení

Povinností poskytovatele je na stížnost reagovat do **30 dní od přijetí stížnosti** (a to v rozsahu údajů/skutečností s ohledem na předmět stížnosti a osobu která stížnost podala – tak aby byly sdělovány pouze údaje na základě zákonné skutečnosti). Tato lhůta může být z naší strany (poskytovatele sociálních služeb) v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení jsme povinni informovat stěžovatele. Je reagováno na stížnost či její část, která nastala nejdéle do roka od dne skutečnosti, proti které je mířena.

Stížnost řeší pověřený pracovník, především nadřízený podle oblasti stížnosti. Sociální pracovník vždy předá stížnost k řešení pověřenému pracovníkovi. Stížnost není vyřizována pracovníkem, proti kterému je vedena. Stížnost, která je vedena proti řediteli/ředitelce je předána nadřízenému orgánu organizace – poskytovateli nebo je předána k vyřízení nestrannému odborníkovi či osobě, která realizuje metodickou podporu organizace (a to v návaznosti na nutnost dodržení termínu pro prošetření stížnosti).

Ten, kdo stížnost prošetřuje, musí vyvinout co nejvyšší snahu k zjištění skutečnosti – reálné pravdy. Například těmito způsoby:

* rozhovor/komunikace se zaměstnancem/zaměstnanci
* rozhovor/komunikace s klientem
* rozhovor/komunikace s dalšími osobami přítomnými události nebo osobami, které mohou mít informace důležité pro posouzení stížnosti
* anonymní dotazníkové šetření mezi zaměstnanci – pracovníky v sociálních službách
* anonymní dotazníkové šetření u klientů
* pozorováním
* ohlášenými kontrolami provozu
* neohlášenými kontrolami provozu
* prostudování záznamu/evidence
* prostudováním dokumentace klienta nebo další dokumentace vedené o poskytování sociální služby atd.

V případě opakované stížnosti na jednu věc, u které nejsou zřejmé nové skutečnosti, není stížnost znovu prošetřována a o tomto je stěžovatel písemně informován.

Po prošetření stížnosti je vytvořena vždy písemná odpověď, která je doručena stěžovateli (pokud se jedná o oprávněnou osobu). Písemná odpověď obsahuje reakci a výsledek prošetření, včetně informace:

1. o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem práce a sociálních věcí – inspekcí poskytování sociálních služeb, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě,
2. o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Jestliže byla stížnost nebo její část oprávněna, budou přijata odpovídající opatření (dle charakteru preventivní nebo odstraňující nevyhovující stav) tak, aby:

* se daná situace neopakovala, nebo
* v případě, že stěžovatel upozornil na skutečnost, která by mohla nastat, způsobem či preventivním opatřením vzniku nebo opakování dané situace.

Kopie vyřízení stížnosti nebo originál vyřízení jsou založeny do evidence a doplněny o informace o doručení vyřízené stížnosti (pokud se jedná o oprávněného stěžovatele). Vyřízení stížnosti je doručováno:

* e-mailem, pokud je doručena e-mailem nebo se jedná o jediný kontakt na stěžovatele – odeslaný e-mail je založen jako důkaz o vyřízení do Evidence stížností;
* poštou na adresu – je zasláno doporučeně;
* osobním předáním – je podepsána kopie vyřízení stěžovatelem jako důkaz o převzetí, v případě odmítnutí podpisu bude nahrazena záznamem pracovníka;
* jiným způsobem, který prokáže, že vyřízení stížnosti bylo doručeno nebo zde byla snaha stěžovateli vyřízení stížnosti doručit.

Stěžovatel, který je oprávněným stěžovatelem podle výše uvedeného (s odkazem na ustanovení §99a zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů), má právo nahlédnout do dokumentace vedené o jím podané stížnosti a vytvářet z ní kopie a výpisy. Toto právo je možné realizovat:

* písemně:
  + dopisem na adresu poskytovatele Na Strži 1683/40, 140 00 Praha 4,
  + e-mailem na adresu info@a-doma.cz
* telefonicky na tel. 733 194 952
* datovou schránkou: 9a7mxnb

Toto právo je mu umožněno po vzájemné časové dohodě pracovníka, který má na starosti evidenci stížností.

## Kam je možné se možné se dále obrátit především v rámci nespokojenosti s vyřízením stížnosti

1. **Nejvyšší orgán naší organizace A DOMA z.s. je členská schůze:**

Možnost se písemně obrátit na tento orgán – na obálku uveďte:

A DOMA z. s.,

Členská schůze A DOMA z. s.

Na Strží 1683/40

140 00 Praha 4

1. **Ministerstvo práce a sociálních věcí – Inspekce poskytování sociálních služeb (dále viz níže uvedené ustanovení § 99b zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů):**

**Inspekce sociálních služeb**

* 1. adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
  2. tel.: (+420) 221 922 141
  3. datová schránka: sc9aavg
  4. e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:jana.landova@mpsv.cz)
  5. web: <https://www.mpsv.cz/inspekce-socialnich-sluzeb>

Ministerstvo práce a sociálních věcí stížnost prověřuje, jestliže:

* byl uplatněn postup podání stížnosti u daného poskytovatele sociálních služeb (u naší organizace A DOMA z.s.)
* nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel 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.

Další postup Ministerstva práce a sociálních věcí:

* Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb (naše organizace A DOMA z.s.) je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
* Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
* Ministerstvo 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.

Dále viz ustanovení § 99a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) – uvedeno níže.

1. **Instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod:**

1. **na Kancelář Veřejného ochránce práv:**
   1. adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
   2. tel.: (+420) 542 542 888
   3. e-mail: podatelna@ochrance.cz
   4. datová schránka: jz5adky
   5. web.: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
2. **na Český helsinský výbor**
   1. adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
   2. tel.: (+420) **257 221 142**
   3. **e-mail:** [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)
   4. **web:** <http://www.helcom.cz>
3. **na Asociaci občanských poraden**
   1. adresa: Sabinova 3, 130 00 Praha 3.
   2. tel.: (+420) 284 019 220
   3. e-mail: aop@obcanskeporadny.cz Tato adresa je chráněna proti spamování, pro její zobrazení potřebujete mít Java scripty povoleny
   4. web: <http://www.obcanskeporadny.cz>

**Ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů**

Stížnost na poskytování sociálních služeb

§ 99a

(1)    Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

a)    osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b)    zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

c)    osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

d)    osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,

e)    člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo

f)    zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“).

(2)    Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

(3)    Poskytovatel sociálních služeb je povinen

a)    vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,

b)    písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,

c)    vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a

d)    umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

§ 99b

(1)    Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

(2)    Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

(3)    Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

(4)    Ministerstvo 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.

(5)    Ministerstvo

a)    prověří vyřízení stížnosti do

1.    60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo

2.    90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,

b)    zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c)    vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d)    umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e)    písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

(6)    Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.