

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížností se rozumí projev nespokojenosti vyjádřený stěžovatelem s cílem dosáhnout změny. Stížnost může být obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatelů služby. Žádnému podání stížnosti nesmí být bráněno.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- **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").

Za osobu blízkou je považován příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí (§ 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník - znění od 15.02.2025).

Každá z těchto osob má právo si stěžovat na poskytovanou službu, aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem ohrožena, znevýhodněna nebo utrpěla újmu.

Stížnosti jiných než výše uvedených osob, je třeba brát jako možný podnět pro zvýšení kvality služby, zejména pokud poukazují na porušení nebo ohrožení práv klientů služby.

Stížnost na poskytovanou službu lze podat **ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

Stížnost je možno uplatnit následujícími způsoby:

- Písemně – k rukám vedoucí služby CHPS – kontakt: CHPS Bučovice a Slavkov u Brna, vedoucí služby, Zahradní 886, 685 01 Bučovice, tel. 737 234 088, e-mail: dps.bucovice@hodonin.charita.cz,
- Fyzicky do schránky na stížnosti, která je umístěna na každém středisku (na středisku Bučovice na chodbě u kanceláří, na středisku ve Slavkově u Brna u hlavního vchodu v prostorách dopisních schránek),
- Datovou schránkou – ID: 2z7jvcv,
- Ústně (v tomto případě kterýkoliv pracovník stížnost písemně zaznamená na tiskopis „Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ a uživatel potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu. Poté vyplněný tiskopis pracovník předá vedoucí služby).

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Může to být osoba fyzická (příbuzný, osoba blízká) i právnická osoba (např. pracovník občanské poradny).

Všechny **stížnosti jsou evidovány** zaměstnancem k tomu pověřeným a postoupeny vedoucí služby, která zajistí jejich prověření a vyřízení. Zaměstnanec pověřený evidencí stížností je povinen vybírat schránku na stížnosti 1x týdně za přítomnosti druhého zaměstnance.

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení, případně přijetí stížnosti. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je třeba informovat stěžovatele.

Stěžovatel musí být o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn písemně. U anonymní stížnosti podané do schránky na stížnosti je odpověď vyvěšena po dobu 14 dnů na informační nástěnce na CHPS.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelských služeb PS je možno obrátit se na nadřízené orgány:

- **ředitel Oblastní charity Hodonín – Bc. Václav Salajka**, Wilsonova 7, 965 01 Hodonín telefon 537 001 251, email: reditel.hodonin@charita.cz ,
- ředitel Diecézní charity Brno - Ing. Pavel Kolmačka, tř. Kapitána Jaroše 9, 602 00 Brno, tel. 545 426 610, email: pavel.kolmacka@brno.charita.cz ,
- zřizovatel: Mons. Ing. Mgr. Pavel Konzbul, Dr., Biskupství brněnské, Petrov 8, 601 43 Brno, email: brno@biskupstvi.cz ,
- ministerstvo práce sociálních věcí ČR – Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz ,
- Kancelář veřejného ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno) email: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888, 542 542 777.

Pracovník pověřený Evidencí stížností: vedoucí služby

Pracovník pověřený výběrem schránek na stížnosti: sociální pracovnice za přítomnosti druhého pracovníka