

## Pravidla pro podání, přijímání a vyřizování stížností na kvalitu poskytování sociální služby

Podání připomínky nebo stížnosti je důležitou formou zpětné vazby, která přispívá ke zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb. Každé vyjádření nespokojenosti vyžaduje pozornost, přiměřenou reakci a případnou nápravu.

Nespokojenost s poskytovanou službou lze vyjádřit formou:

- **Připomínky**, která představuje drobný podnět ke zlepšení každodenního provozu. (např. strava, teplota v místnosti).
- **Stížnosti**, která je formálním vyjádřením nesouhlasu s jednáním, přístupem nebo podmínkami služby a vyžaduje prošetření a odpověď.

O zařazení podání mezi připomínky nebo stížnosti rozhoduje vedení společnosti na základě obsahu sdělení, v případě pochybností se podání posuzuje jako stížnost.

### KDO MŮŽE PODAT PŘIPOMÍNKU, 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,
- 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
- kterýkoliv občan

### JAK PODAT PŘIPOMÍNKU, STÍŽNOST:

- ústně při osobním jednání nebo telefonicky
- písemně poštou
- písemně elektronickou poštou
- přes formulář na webových stránkách ([www.centrum-podebrady.info](http://www.centrum-podebrady.info))
- písemně do schránky důvěry – umístěny ve vstupních prostorách budov sociálních služeb

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

### KAM PODAT STÍŽNOST:

- řediteli společnosti PO - PÁ 7,00 - 15,30 hod. (telefonicky nebo osobně)  
Centrum sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s. – Bc. Emilie Třísková, nám. T. G. Masaryka 1130/18, Poděbrady, tel.: 325 626 352, [triskova@centrum-podebrady.info](mailto:triskova@centrum-podebrady.info)
- vedoucí střediska PO-PÁ 7,00-15,30 hod. (telefonicky nebo osobně)
  - Středisko služeb Poděbrady – Mgr. Kateřina Kafková, Mírová 1217, Poděbrady, tel.: 325 626 086, [kafkova@centrum-podebrady.info](mailto:kafkova@centrum-podebrady.info),
  - Středisko služeb Městec Králové – Bc. Kateřina Klož Šidliková, OD Duha, 1. patro, nám. Republiky 7, Městec Králové, tel.: 325 643 640, 775 890 919, [sidlikova@centrum-podebrady.info](mailto:sidlikova@centrum-podebrady.info)
  - Středisko služeb Nymburk – Bc. Pavelková Lenka, Soudní 21/8, Nymburk, tel.: 325 512 440, 775 760 673, [pavelkova@centrum-podebrady.info](mailto:pavelkova@centrum-podebrady.info)
  - Středisko služeb Lysá nad Labem – Mgr. Kristýna Soudská, Masarykova 1102/11, Lysá nad Labem, tel.: 325 551 353, 771 511 471, [soudska@centrum-podebrady.info](mailto:soudska@centrum-podebrady.info)
  - Pobytové odlehčovací služby - Bc. Irena Sedláčková, Mírová 1217, Poděbrady, tel.: 771 256 451, [sedlackova@centrum-podebrady.info](mailto:sedlackova@centrum-podebrady.info)

- do formuláře na našich webových stránkách (<https://centrum-podebrady.info/pravidla-pro-podani-stiznosti/>)
- do jakékoli „schránky důvěry“ umístěné ve všech budovách naší společnosti – ve vstupních prostorách
- kterémukoli pracovníkovi Centra sociálních a zdravotních služeb Poděbrady o.p.s.
- na email společnosti [info@centrum-podebrady.info](mailto:info@centrum-podebrady.info)

### **JAK BUDE VAŠE PŘIPOMÍNKA ŘEŠENA:**

Názor, podnět, připomínka na drobný nedostatek (strava, teplo, průvan...) je řešena vedoucím střediska nebo pověřeným sociálním pracovníkem. Sociální pracovník provede písemný záznam a řeší možnosti nastavení služby, které vedou ke shodě mezi klientem a poskytovanou službou. Připomínky jsou předkládány řediteli společnosti a evidovány v hodnotící zprávě střediska.

### **JAK BUDE VAŠE STÍŽNOST ŘEŠENA:**

**Všechny stížnosti jsou řešeny stejným způsobem se stejnou vážností.** O každé přijaté stížnosti je veden písemný záznam, který obsahuje datum přijetí, způsob podání, stručný obsah, jméno zodpovědné osoby za vyřízení a výsledek šetření. Záznamy o stížnostech jsou uchovávány způsobem, který zajišťuje ochranu osobních údajů, a slouží jako podklad pro vyhodnocování kvality služby.

Stížnosti **se vyřizují ve lhůtě do 30 dnů**. Podání, které nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jeho obdržení, musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů. O delší lhůtě než 30 dnů musí být stěžovatel písemně informován. Anonymní stížnosti je poskytovatel oprávněn nezohlednit, pokud její obsah neumožňuje další šetření nebo neposkytuje dostatečné informace k ověření skutečnosti. Schránka důvěry je pověřeným pracovníkem kontrolována pravidelně jednou týdně. O každé kontrole je proveden záznam v příslušném sešitě. Lhůta pro vyřízení stížnosti se počítá ode dne, kdy byla vyjmuta ze schránky důvěry. Na každé schránce je zároveň viditelně uveden den pravidelného výběru.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla provedena potřebná opatření k docílení žádoucího stavu. **Na stížnost odpovídáme písemně.**

V případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, tato osoba může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) o prověření vyřízení stížnosti.

### **POSTUP MPSV:**

Poskytovatel je povinen poskytovat součinnost při řešení stížnosti. MPSV je oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy. Při opakované stížnosti, která neobsahuje nové skutečnosti nebo zjevně neopodstatněné stížnosti může ministerstvo žádost o prověření odložit na základě písemného sdělení. Stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 60 dnů, v případě vyžádání vyjádření orgánů veřejné správy ve lhůtě do 90 dnů. Stěžovatel je písemně vyrozuměn. V případě, že je stížnost oprávněná, je poskytovatel sociální služby vyzván ministerstvem odstranit nevyhovující stav ve stanovené lhůtě. Poskytovatel o tom podá ministerstvu písemnou zprávu.

### **DALŠÍ MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI:**

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2, tel. 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), ID datové schránky: sc9aavg
- Registrační orgán – Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 22 Praha 5, tel. 257 280 111, e-mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz), ID datové schránky: keebyyf
- Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), ID datové schránky: jz5adky

**Připomínky a stížnosti jsou nejen evidovány, ale také pravidelně vyhodnocovány v rámci interní kontroly kvality. Cílem je zjistit opakující se nedostatky a přijímat opatření ke zlepšení služeb. Shrnutí připomínek a stížností je součástí hodnotících zpráv jednotlivých středisek. Tato opatření přispívají ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.**