**Postup při podání stížnosti na průběh služby**

**Kdo může stížnost na poskytování služby podat:**

* 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
* zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

**Jak může být stížnost podána:**

* písemně – na adresu Charity Pelhřimov Solní 1814, 393 01 Pelhřimov, do schránky přání a stížností, s podpisem či anonymně
* elektronicky – e-mail, SMS
* ústně

Stížnost musí stěžovatel podat nejdéle 1 rok ode dne, kdy se skutečnost, na kterou si stěžuje, stala.

**Kdo stížnost vyřizuje:**

* vedoucí služby – stížnost na způsob poskytování služby, jednotlivé řadové pracovníky
* ředitel organizace– stížnost na vedoucí/ho, organizaci jako celek

Vedoucí služby musí postup řešení stížnosti konzultovat s ředitelem organizace.

**Postup vyřizování stížností:**

* shromáždění důkazů k prošetření – rozhovor s pracovníkem i stěžovatelem, osobní dokumentace uživatele, popř. další důkazy
* zhodnocení, zda je stížnost oprávněná

Pokud je stížnost oprávněná, následuje:

* písemné vyrozumění stěžovateli, o řešení anonymních stížností jsou uživatelé informováni prostřednictvím webových stránek Charity Pelhřimov
* ústní či písemné napomenutí pracovníka
* dle závažnosti pochybení odnětí osobního ohodnocení
* při hrubém porušení pracovní kázně: rozvázaní pracovního poměru s pracovníkem
* podpora pracovníkovi (předcházení dalším stížnostem) – vzdělání, supervize (týmová i individuální), porada týmu

Pokud není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může do 60 dnů od prvního vyřízení stížnosti požádat MPSV o jeho prověření a uvede zde důvod, proč o prověření žádá.

**Povinnosti Charity Pelhřimov:**

* vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena (v odůvodněných případech je možno lhůtu pro vyřízení prodloužit až o dalších 30 dnů, nutno však o tomto stěžovatele informovat)
* písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
* vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
* umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

**Zásady:**

* podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu
* podání stížnosti nesmí být na újmu osobě, které se stížnost týká, i když ji sama nepodala
* každá oprávněná stížnost je pokládána za možnost zvýšení kvality poskytované služby
* podané stížnosti se evidují elektronicky v PC v programu PS James edition a v tištěné podobě v kanceláři č. 5 – zodpovídá vedoucí služby, eviduje vedoucí služby a sociální pracovnice
* připomínky a náměty není povinnost evidovat
* zápis stížnosti musí obsahovat: identifikaci stěžovatele, osoby, která stížnost přijala a která je pověřena vyřizováním stížnosti, datum podání a vyřízení stížnosti, popis stížnosti a vyřízení, přijatá opatření

**Instituce, jež mají vůči poskytovateli kontrolní pravomoc:**

Poskytovatel – ředitel Charity Pelhřimov Mgr. Jiří Smrčka, Solní 1814, 393 01 Pelhřimov, tel. 728 935 362

Zřizovatel – Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, poštovní schránka 14, 370 21 České Budějovice, tel. 380 420 311

Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava – v záležitostech týkajících se registrace služeb, tel. 564 602 829

MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 120 00 Praha 2  – v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb, tel. 221 921 111

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888