**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

**Úvod**

Práh jižní Morava, z. ú. považuje spokojenost osob využívajících sociální služby za klíčovou. Z tohoto důvodu má zájem o zpětnou vazbu na poskytované služby. Tu je možné vyjádřit formou podnětů, připomínek nebo stížností.

Podat stížnost může:

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

Stížnost je možné podávat 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.

**1. Práva stěžovatelů a organizace**

1. Stěžovatel má právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co se poskytování služeb týká. Každé vyjádření je považováno za informaci, která může ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytované služby.

2. Stěžovatel má právo obracet se svým vyjádřením na jakéhokoli pracovníka Práh jižní Morava, z.ú., má právo být zastoupen důvěrníkem ve věci podání vyjádření (může požádat o pomoc osobu, které nejvíce důvěřuje, rodinného příslušníka, pracovníka či vedoucího dané služby atd.)

3. Organizace má právo nezabývat se řešením vyjádření, které nesouvisí s kvalitou nebo způsobem poskytování služeb Práh jižní Morava, z.ú.

4. Organizace je povinna vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy jí 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.

5. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

6. V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo pokud nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má právo požádat o přezkoumání. Postupu Ministerstvo práce a sociálních věcí. Má také možnost obrátit se na zřizovatele, správní radu organizace nebo na instituce hájící lidská práva.

7. Při podávání, evidenci a řešení vyjádření je důsledně chráněno právo stěžovatele na soukromí, důstojnost a osobní integritu.

**2. Způsob podání vyjádření**

1. Ústní vyjádření je možné sdělit kterémukoli pracovníkovi Práh jižní Morava, z.ú..

2. Písemné vyjádření je možné podat:

* osobně u kteréhokoliv pracovníka Práh jižní Morava, z.ú.
* zaslat poštou na adresu kteréhokoli pracoviště organizace, kde je poskytována služba nebo přímo na sídlo organizace, tedy Práh jižní Morava, z.ú., Tuřanská 12,  620 00 Brno
* poslat e-mailem na adresu: info@prahjm.cz
* vložit do označených schránek, které jsou na všech pracovištích Práh jižní Morava, z.ú.

3. Schránky podnětů, připomínek a stížností jsou vybírány 1x týdně 2 pověřenými pracovníky organizace. Ve formuláři „Kontrola schránky podnětů, připomínek stížností“ je pak zaznamenáno datum kontroly, počet obdržených vyjádření a podpisy obou pracovníků. Každé pracoviště vede evidenci samostatně.

**3. Postup při řešení stížnosti**

1. Po zaevidování stížnosti je stěžovatel pověřeným pracovníkem informován, kdo bude stížnost vyřizovat, v jaké lhůtě a jaký bude následný postup. Pracovník shromáždí veškeré relevantní důkazy pro to, aby mohl rozhodnout, zda se jedná o relevantní stížnost. Prostuduje dokumentaci související s případem, případně pozoruje pracovníky a klienty při společné práci. Pokud je to vůči povaze stížnosti nutné, vyslechne zvlášť verzi události podatele a zvlášť pracovníka, kterého se případná stížnost týká, za přítomnosti dalších osob (pracovníků, klientů). Pokud byli u situace, ze které vzešla stížnost, také svědci, vyslechne i je.

2. Při projednávání stížnosti je podavatel seznámen s tím, zda byla stížnost shledána jako oprávněná, pokud ano, jaká pak byla přijata opatření a jaká bude kontrola opatření.

3. Anonymní stížnosti jsou projednány příslušným týmem na poradě s vedoucím týmu. Popis obsahu stížnosti a její řešení (odpověď) je pak nejpozději do 30 dnů po obdržení vyjádření schválena a vyvěšena garantem oblasti na veřejné nástěnce v místě pracoviště týmu, kterého se stížnost týkala (veřejné nástěnky všech týmů organizace jsou definovány v Provozním řádu, viz Standard kvality č. 1). Pokud ze stížnosti nevyplývá, že se týká konkrétního týmu, tak ji řeší přímo ředitelka organizace (popis obsahu stížnosti a její řešení/odpověď vyvěsí na veřejné nástěnce v sídle organizace).

4. Vyřízení stížnosti, včetně řešení, je stěžovateli předáno v následujících formách:

* stížnosti podané ústní formou osobně nebo telefonicky – písemně (osobním předáním nebo zasláním na adresu)
* stížnosti podané písemně – písemně (osobním předáním nebo

zasláním na adresu)

* stížnosti zaslané e-mailem – elektronickou poštou
* anonymní stížnost – vyvěšením na veřejné nástěnce týmu, kterého se stížnost týkala (případně v sídle organizace)

5. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je podavatel stížnosti informován o možnosti odvolat se k ředitelce organizace PaedDr. Blance Veškrnové (Tuřanská 12, Brno 620 00, [blanka.veskrnova@prahjm.cz](mailto:blanka.veskrnova@prahjm.cz)). V případě trvající nespokojenosti s řešením stížnosti se může podavatel obrátit na nadřízený orgán nebo instituci sledující dodržování lidských práv.

* Správní radě Práh jižní Morava, z.ú., (Janě Podrápské, předsedkyni správní rady, Tuřanská 12, 620 00 Brno)
* Odboru sociální péče Magistrátu města Brna (Koliště 19, 601 67 Brno)
* Veřejnému ochránci práv (Údolní 39, 602 00 Brno)

6. Stěžovatel, kterému je předávána odpověď na stížnost, je současně písemně informován o svém právu požádat o přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/ 379, 128 01, Praha 2 ([www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)).