Mobilní hospic Strom života
Andělé Stromu života p. s.
Kostelní 71/37, Nový Jičín, 741 01

Služba: ***Odborné sociální poradenství***

Vnitřní pravidlo VP – č. 7/A, B, C

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

[naplňování ustanovení standardu kvality č. 7 - kritérium a), b), c)]

Účinnost od 1. 10. 2025

Schválila: Mgr. Marie Ryšková, ředitelka

Dne: 30.9.2025

Zpracoval: kolektiv pracovníků poradny Stromu života

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1.
VYMEZENÍ POJMŮ

Stížnost

- Podání namířené proti postupu Mobilního hospice Strom života, konkrétně služby Odborného sociálního poradenství, nebo proti činnostem souvisejícím s poskytováním sociálních služeb.
- Za stížnost, která je řešena dle těchto pravidel, není považováno podání, které se netýká postupu poskytovatele při poskytování sociálních služeb nebo činností, které nesouvisí s poskytováním sociálních služeb.
- Za stížnost je považováno i podání, které není označeno jako stížnost, ale z hlediska obsahového je v něm rozporováno, kriticky hodnoceno nebo je v něm sdělován negativní názor na poskytnuté sociální služby případně činnosti, které s poskytovanými službami souvisí.

Anonymní stížnost

Písemné, nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně, bez udání identity stěžovatele. Tyto stížnosti se řeší pouze v případě, že obsahují konkrétní údaje o závažném porušení pravidel poskytování sociálních služeb.

Stěžovatel

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba – uživatel služby,
b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
c) osoba blízká uživateli, nemůže-li stížnost podat uživatel, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
d) osoba zmocněná uživatelem,
e) člen domácnosti uživatele, oprávněný k zastupování uživatele podle občanského zákoníku, nebo
f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

2.
LEGISLATIVNÍ RÁMEC

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mimo jiné definuje pravidla pro stížnosti na poskytování sociálních služeb.

1) Stížnost se podává poskytovateli, a to ve lhůtě 1 rok 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.
2) Poskytovatel je povinen
   a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel 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 přístup k dokumentaci vedené o jeho stížnosti a umožnit mu pořídit kopie nebo výpisy.
3) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti 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 práce a sociálních věcí (*dále jen ministerstvo*) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
4) Ministerstvo, na žádost stěžovatele, prověří vyřízení stížnosti. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při jejím prověření.

5) 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.
6) 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.
7) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

3.
OBECNÁ PRAVIDLA

- Stěžovatel nemá, pouze na základě své stížnosti, právní nárok na provedení konkrétních úkonů.
- Pokud stížnost obsahuje nedostatky (např. není patrné, které věci se týká nebo čeho se stěžovatel domáhá), je stěžovatel, pokud je znám, vyzván k doplnění, s určenou přiměřenou lhůtou a poučením, že v případě neodstranění nedostatků bránící dalšímu postupu, bude stížnost odložena bez dalšího opatření.
- Každá přijatá stížnost je poskytovatelem vyřízena písemně, vyhotovení je zasláno nebo předáno stěžovateli, případně vyvěšeno, týká se pouze anonymní stížnosti, na veřejně přístupné informační nástěnce v sídle poskytovatele.
- Zjistí-li se v průběhu šetření stížnosti skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, rozhoduje o dalším postupu ředitelka. Přijatý postup neomezuje odpovědnost osob za ohlášení či překažení trestného činu v souladu s trestním zákoníkem.
- Osobou oprávněnou k vyřízení stížnosti je ředitelka nebo jí pověřený pracovník. Vyřízením není nikdy pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
- Stížnost, která se týká již dříve řešené záležitosti a neobsahuje nové skutečnosti, bude odložena. Informace o odložení budou stěžovateli zaslány nebo předány nejpozději do 10 dnů ode dne doručení opakované stížnosti. Při dalším opakování téže stížnosti už nebude stěžovatel vyrozuměn.

<u>Stížnost přijímá:</u>

- ředitelka,
- vedoucí poradny,
- sociální pracovníci poradny,
- odborní pracovníci poradny.

4.
FORMY STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOBY PODÁNÍ

Písemná

a) <u>Poštovní nebo doručovací službou (případně vhozením do schránky v sídle poskytovatele) na adresu:</u>

Mobilní hospic Strom života
Andělé Stromu života p. s.
Kostelní 71/37, Nový Jičín, 741 01

b) Osobní předání:
oprávněným pracovníkům poskytovatele ať již v jeho sídle, kontaktních místech nebo v terénu.

c) Elektronicky

a. E-mailem na elektronickou adresu poskytovatele nebo oprávněným pracovníkům:
- poskytovatel: info@zivotastrom.cz,
- ředitelka: ryskova@zivotastrom.cz,
- vedoucí poradny: poradna@zivotastrom.cz,

b. Datovou schránkou – x6esv4f

Ústní

Oprávněná osoba poskytovatele vyslechne stížnost prostřednictvím osobního sdělení stěžovatele (při osobním jednání nebo telefonickém), z čehož vyhotoví zápis, ve kterém zaznamená konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv jeho pochopení sdělovaného.

5.
EVIDENCE PŘIJATÝCH STÍŽNOSTÍ

Kniha stížností

Vedena v písemné podobě, uložena v kanceláři poradny. Obsahuje záznam provedený vedoucí poradny nebo jí pověřenou osobou o každé přijaté stížnosti.

Obsah záznamu

- pořadové číslo stížnosti,
- datum přijetí stížnosti,
- identifikace stěžovatele – jméno a příjmení, adresa (nejde-li o anonymní stížnost),
- jméno osoby pověřené vyřízením stížnosti,
- datum posledního dne lhůty k vyřízení,
- datum vyřízení stížnosti.

6.
ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Šetření stížnosti

- K šetření stížnosti je využíváno rozhovoru, studium záznamů, pozorování, případně konfrontace.
- Z ústního jednání je vytvořen zápis obsahující identifikaci zúčastněných osob, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a potvrzení, že účastníci byli s obsahem zápisu seznámeni, což stvrdí podpisem. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to do zápisu s uvedením důvodu.

2. Vydání písemného stanoviska

- Stanovisko vydává ředitelka na základě výsledku šetření, z kterého vyplyne, zda stížnost byla shledána důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou.
- Ve stanovisku budou vypořádány všechny body stížnosti a námitky stěžovatele. Bude uvedeno, jaká šetření byla provedena, o jaké skutečnosti (mimo těch, na které se vztahuje povinnost mlčenlivosti) a právní předpisy se šetření opíralo, případně zda a jaká byla přijata opatření k nápravě.
- Je-li to pro pochopení obsahu vyřízení stížnosti potřeba, je písemné stanovisko objasněno jinou vhodnou alternativní formou komunikace (např. pomoci obrázků).

- Stížnost se považuje za vyřízenou dnem, kdy je písemné stanovisko odesláno nebo předáno stěžovateli, případně vyvěšeno.

7.
PROVĚŘENÍ VYŘÍZENÉ STÍŽNOSTÍ

Vnitřní prověření vyřízené stížnosti

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, je oprávněný požádat ředitelku o prověření vyřízené stížnosti. Ředitelka posoudí obsah jak po věcné a formální stránce, tak i z hlediska nových skutečností. Shledá-li důvod ke změně závěrů, vyrozumí o tom stěžovatele. V opačném případě oznámí stěžovateli, že neshledala důvody ke změně jím učiněných závěrů a odkáže jej na nadřízené orgány.

Vnější prověření vyřízené stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel podat podnět na prověření vyřízení stížnosti nadřízenému orgánu:

Ministerstvu práce a sociálních věcí České republiky
Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, PSČ 128 01
Telefon - ústředna: 950 191 111
E-mail: posta@mpsv.cz
Datová schránka: sc9aavg

Požádat o prověření stížnosti je možné také jiné instituce například:

- Veřejný ochránce práv,
- příslušné krajské úřady dle místa bydliště stěžovatele.

8.
FORMY ZVEŘEJNĚNÍ PRAVIDLA

1) Elektronická
   - pro všechny osoby - webové stránky poskytovatele služeb - www.zivotastrom.cz,
   - pro pracovníky poradny – sdílený disk.
2) Tištěná: je předána na vyžádání kterékoli osobě.
3) Ústní seznámení
   a) probíhá v obecné rovině při jednání se zájemcem o službu, případně s dalšími osobami, které o tyto informace požádají,
   b) klientům jsou pravidla připomínána pracovníky v průběhu poskytování služby (např. při individuálním plánování, při vzniklé konfliktní situaci apod.).

9.
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Náměty pro změnu a doplnění pravidla může předložit kterýkoliv pracovník nadřízenému. Seznámení s pravidlem je stvrzeno pracovníky jejich vlastnoručním podpisem.