INFORMACE O PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pravidla jsou zpracována v souladu s § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Naším cílem je poskytovat kvalitní sociální službu, která respektuje potřeby, práva a důstojnost klientů.

Pokud nejste spokojeni se způsobem nebo kvalitou poskytování služby, máte právo podat stížnost. **Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli ani klientovi, kterého se stížnost týká.**

Uvítáme také podněty, připomínky, návrhy na zlepšení nebo pochvaly.

Kdo může podat stížnost

Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba;
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla sociální služba poskytována;
- osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela;
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla sociální služba poskytována;
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla sociální služba poskytována, oprávněný k jejímu zastupování podle občanského zákoníku;
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost může být podána **do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti**.

Jak lze stížnost podat

Stížnost lze podat:

Osobně
kterémukoliv pracovníkovi Stella odlehčovací služby.

Telefonicky

Mgr. Simona Němcová, MBA – předsedkyně spolku
tel.: 777 518 200

Bc. Veronika Trnková – sociální pracovnice
tel.: 775 702 652

Stella odlehčovací služba
tel.: 773 477 122

Písemně
Stížnost je možné předat kterémukoliv pracovníkovi služby nebo vložit do schránky v prostorách služby označené **„SCHRÁNKA STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ“**.

E-mailem
spolu.spojit.sily@gmail.com
trnkova@sluzbastella.cz
info@sluzbastella.cz

Poštou

Sidlo provozovny: Stella odlehčovací služba
Stradonická 2311/6
370 07 České Budějovice

Anonymní stížnost

Stížnost je možné podat také anonymně.

Pokud stěžovatel neuvede své jméno nebo kontaktní údaje, nebude možné mu doručit písemnou informaci o způsobu vyřízení stížnosti.

Informace o vyřízení anonymní stížnosti bude zveřejněna na nástěnce v prostorách Stella odlehčovací služby po dobu minimálně 14 dnů.

Zastoupení při podání stížnosti

Stěžovatel může k podání a vyřizování stížnosti zmocnit jinou osobu.

Kdo stížnost vyřizuje

Stížnosti na poskytování sociální služby vyřizuje:

Mgr. Simona Němcová, MBA – předsedkyně spolku

Pokud stížnost směřuje proti předsedkyni spolku nebo se týká jejího jednání, zajistí poskytovatel vyřízení stížnosti jinou pověřenou osobou tak, aby bylo zajištěno její nestranné posouzení.

Jak bude stížnost vyřízena

Poskytovatel vyřídí stížnost **do 30 dnů ode dne jejího doručení**.

V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších **30 dnů**. O prodloužení lhůty a jeho důvodech bude stěžovatel informován.

Stěžovatel bude o způsobu vyřízení stížnosti **písemně informován**.

Poskytovatel vede písemnou evidenci podaných stížností a způsobu jejich vyřízení.

Stěžovatel má právo **nahlížet do dokumentace vedené o jeho stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy**.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani klientovi, kterého se stížnost týká, žádným způsobem na újmu.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení stížnosti**.

Žádost lze podat **do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne uplynutí lhůty pro její vyřízení**. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá.

Lhůta pro prověření stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí

Ministerstvo prověří způsob vyřízení stížnosti:

- **do 60 dnů** ode dne doručení žádosti;
- **do 90 dnů** ode dne doručení žádosti, pokud je při prověřování potřeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších fyzických či právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a poskytovatele sociální služby o výsledku prověření. Pokud zjistí, že žádost je oprávněná, může poskytovateli uložit povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podat podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

Další možnosti

Podle povahy věci se může klient, jeho zákonný zástupce nebo jiná oprávněná osoba obrátit také na další příslušné instituce, například:

Krajský úřad Jihočeského kraje
U Zimního stadionu 1952/2
370 01 České Budějovice

Český helsinský výbor, z. s.
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5