Diecézní charita Brno

Terénní služba sv. Františka
Bratislavská 58a, 602 00 Brno
frantisek@brno.charita.cz
+420 730 578 751

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

Možnost stěžovat si je jednou ze základních prostředků k respektování a ochraně osobních práv člověka. Stížnost je pracovníky Terénní služby sv. Františka (dále TSF) chápána jako zpětná vazba, která je pro službu příležitostí některé věci změnit, nebo se na ně více zaměřit. Stížnost je jakákoliv výhrada k poskytování služby. (Za stížnost se zde nepovažuje výhrada klienta př. k vzájemnému soužití s ostatními klienty. Vyřízení takového podání se neřídí pravidly pro vyřizování stížností na poskytování sociální služby dle tohoto dokumentu.)
Tato pravidla stanovují postup pro podávání a vyřizování stížností na poskytovanou sociální službu v souladu s §88e a §99 zákona č.108/2006 Sb. a dále s přílohou č.1 vyhlášky 505/2006 Sb.

Podání stížnosti

Stížnost lze podat **do 1 roku** od události, na kterou stížnost směřuje.

Stěžovat si může: současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec (s ověřenou plnou mocí), dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Za **osobu blízkou** je považován příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí (§ 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, znění od 15.2.2025).

Ale i případné **stížnosti jiných** než výše uvedených osob je vhodné brát jako možný podnět pro zvýšení kvality služby, zejména pokud poukazují na porušení nebo ohrožení práv klientů služby.

Možné **způsoby podání** stížnosti:

- ústně: osobně, telefonicky
- písemně: fyzická schránka TSF, poštou, e-mail služby, SMS

Stížnost je povinen přijmout a zapsat **každý pracovník** TSF, kterému se stěžovatel svěří. K tomu ten zjistí od stěžovatele okolnosti, které k rozhodnutí podat stížnost vedly. Kdo stížnost zapisuje, zároveň ověří, zda stěžovatel **spadá do okruhu osob** k podávání stížností oprávněných. Stěžovateli nabídne možnost stížnost zapsat anonymně, pokud si to bude přát. Seznámí ho s **postupem**, co se bude dál v této záležitosti a jaké lhůtě dít a jakým způsobem bude informován o výsledku. Pokud je stížnost podána **telefonicky**, zeptá se její příjemce stěžovatele, kam je možné mu výsledek vyřízení stížnosti poslat.

Stěžovatel má právo podat také sám **anonymní stížnost**. V případě takového podání je pro stěžovatele k dispozici kovová poštovní schránka, umístěná na zdi v místnosti vrátnice Táborské 190 (vybírána 1-2x týdně) a je potřeba připsat, zda tuto stížnost podal současný nebo bývalý klient služby nebo její zaměstnanec.

U anonymních stížností, z nichž jednoznačně vyplývá, že se jedná o klienta (současného či bývalého) či zaměstnance, se postupuje stejně jako u identifikovaných stížností. V případě, kdy ze znění stížnosti toto nevyplývá, bereme stížnost jako podnět, který není nutno řešit podle těchto pravidel, ale který může vést ke zvýšení kvality služby a podle toho s ním služba nakládá.

Pokud si osoba, která si stěžuje, výslovně **nepřeje, aby její stížnost byla zapsána**, je informována o tom, že pro řešení stížnosti je ze zákona nutné stížnost písemně evidovat, a že při trvání požadavku na nezapsání se nebudeme moci stížností dále zabývat a prohlášení vnímáme jako prosté vyjádření nespokojenosti bez nároku na řešení.

Evidence a zápis stížnosti

Stížnosti jsou **evidovány v tabulce** poskytující přehled o podaných stížnostech. Evidují se základní údaje:

- datum a forma podání stížnosti
- kdo stížnost podal
- doslovné znění stížnosti (plus příp. odkazy na přílohy, př. sken originálu písemné stížnosti)
- kdo stížnost zapsal
- kdo stížnost vyřizuje
- lhůta pro vyřízení
- datum vyřízení stížnosti
- závěr vyřízené stížnosti a stanovená opatření

Tato tabulka se nachází na sdíleném úložišti TSF: TSF - sdílené dokumenty\Stížnosti, připomínky\Stížnosti.xlsx. Z důvodu diskrétnosti ale jsou sem zadávány jen stížnosti nové, později je stížnost přesunuta na úložiště sdílené jen vedoucím a koordinátorem služby.

Pokud je stížnost **směřována přímo na příjemce** stížnosti, tento je z důvodu zachování objektivity povinen předat přijetí a zapsání stížnosti jinému dostupnému pracovníkovi TSF, případně požádá o zápis koordinátora /vedoucího služby.

Každá stížnost je zapsána tak, jak ji stěžovatel podal. Zápis a evidenci stížností vede koordinátor služby a je součástí elektronické dokumentace služby.

U **opakovaných** a již projednaných stížností se pracovník pověřený vyřízením vždy znovu přesvědčí, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla sjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude stížnost zaevidována s odkazem na odpovídající předchozí řešení stavu a dále se stížnost neřeší. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a sjednaná náprava nebyla vzhledem k těmto dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

Stěžovatel má **právo nahlížet** do dokumentace, která se vede o jeho stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy a služba mu to musí na jeho žádost umožnit.

Stížnost je ve službě **uložena 5 let**, poté je její záznam smazán.

Stejným způsobem jako stížnosti je možné podávat i **podněty** či **připomínky**.

Vyřízení stížností

Po přijetí stížnosti pracovník **informuje o podání stížnosti** koordinátora a vedoucího služby (pokud příjemcem není právě ten). Vedoucí služby TSF následně rozhodne, kdo se bude prověřením zapsané stížnosti zabývat. Pokud by si stěžovatel stěžoval na vedoucího služby, předá tento tuto stížnost k vyřízení svému nadřízenému.

Úkolem pracovníka, který bude prošetřením stížnosti nakonec pověřen, je spravedlivě zjistit všechny okolnosti předmětného podání a rozhodnout, zda stížnost byla oprávněná nebo neoprávněná, případně jaká budou přijata nápravná opatření. O přijetí opatření je informován vedoucí služby a proveden zápis v evidenci stížností.

Stížnosti se vyřizují bezodkladně, co nejdříve vzhledem k provozním možnostem služby a do řešení stížnosti zapojených pracovníků, nejpozději však do **30 dní** od data podání stížnosti. – Ve výjimečných případech, kdy z objektivních důvodů nelze tuto lhůtu dodržet, informuje stěžovatele pracovník TSF o konkrétních důvodech prodloužení lhůty max. o dalších 30 dnů.

Zodpovědnost za řádnou evidenci stížností nese koordinátor; za vyřízení stížnosti a rozhodnutí o případných opatřeních pak vedoucí služby; příp. koordinátor, pokud jej tím vedoucí služby pověří.

Vyrozumění stěžovatele

Stěžovatel je **vždy písemně** (případně se slovním doprovodem) seznámen se způsobem vyřízení stížnosti. V případě podání **anonymní stížnosti** je její znění a výsledek prošetření (bez osobních údajů) **zveřejněn na informační nástěnce** TSF (t.č. Táborská 190, vstupní chodba).

Možnosti dalšího postupu

V případě, že je stěžovatel nespokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, případně nápravou stavu, je informován o tom, že se může obrátit na osoby sociálním pracovníkům služby nadřízené a požádat je o prošetření stížnosti. Těmito nadřízenými jsou:

- vedoucí služeb pro lidi bez domova: Petr Šimon, 737 220 887, Táborská 190, Brno,
- zástupce ředitelky Služeb Brno, úsek služeb pro lidi v krizi a bez domova: Veronika Imrichová, Bratislavská 58, Brno,
- ředitelka Služeb Brno: Jana Levová, tř. Kpt. Jaroše 9, Brno,
- ředitel Diecézní charity Brno: Pavel Kolmačka, tř. Kpt. Jaroše 9, Brno;

případně pak na tyto instituce:

- zřizovatele: **Biskupství brněnské**: otec biskup Mons. Pavel Konzbul, Petrov 269/8, 602 00 Brno, brno@biskupstvi.cz
- **Krajský úřad Jihomoravského kraje,** Odbor sociálních věcí: Žerotínovo náměstí 449/3, Brno, 601 82, osv@jmk.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, posta@mpsv.cz

Zásady vyřizování stížností

a) ***bezpečí –*** vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana stěžovatele před případným střetem zájmů ze strany pracovníků.

b) ***diskrétnost –*** v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí, vč. chráníme důstojnost i toho, proti komu stížnost podávána (může jít i o falešné obvinění)

c) ***objektivnost –*** pracovník stížnost šetřící přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě.

d) ***nezávislost*** – pracovník prošetřující stížnost musí být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnost vyřizovat ten, který se nachází ve střetu zájmů (např. stížnost směřována proti jemu samému).

e) ***efektivita –*** stížnosti jsou prošetřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. Je-li stížnost posouzena jako oprávněná, jsou učiněna konkrétní a účinná nápravná opatření.

f) ***podpora zúčastněným stranám –*** při podání a vyřizování stížností je důležité pamatovat nejen na stěžovatele, ale také další zúčastněné strany.

g) ***jednoduchost a srozumitelnost zápisu a vyřízení stížnosti –*** postupujeme způsobem odpovídajícím individuálním schopnostem daného klienta /stěžovatele. Klienta seznámíme s výsledkem podání stížnosti, případně s nápravou stavu tak, aby tomu dle svých možností porozuměl.

Informování o pravidlech podávání a vyřizování stížnosti

Nového klienta o právu podat stížnost informuje jako první sociální pracovník už při jednání se zájemcem o službu, a to v rámci seznamování s Vnitřními pravidly služby. Poté jsou dle potřeby a vhodnosti klientovi možnost a postup podání stížnosti jeho klíčovým pracovníkem připomínány i průběžně.
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou uložena na pracovišti TSF a zveřejněna na nástěnce umístěné poblíž poštovní schránky služby, viz výše.

Schválil: Mgr. Petr Šimon, Dis.
Platnost od: 1.1.2018
Účinnost poslední aktualizace: 26.8.2025
Za revizi odpovídá: Mgr. Jan Macháček