

Vnitřní pravidla pro vyřizování stížností

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi – Čtyřlístek

Klient má právo si stěžovat na kvalitu či způsob poskytování služby nebo na postup pracovníka SAS RD. Klienti mohou navrhnout jakékoli změny či mít připomínky a náměty ke službě SAS RD. Klienti jsou s právy na podání stížnosti seznámeni vždy před podepsáním Smlouvy o poskytování sociální služby, a to prostřednictvím dokumentu: **Vnitřní pravidla Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.**

Způsob podání stížnosti:

Stížnost může být podána **ústně nebo písemně** (poštou, emailem). Stížnost může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby,
- osoba blízká, pokud není možné, aby stížnost podala osoba, které byla služba poskytována, z důvodu zdravotního stavu nebo smrti,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Komu mohu podávat náměty, připomínky a stížnosti:

Stížnosti mohou být podány jakémukoli pracovníkovi SAS RD nebo anonymně do **schránky důvěry** umístěné v budově Charity v ulici Sokolská 139.

Kdo připomínky a návrhy řeší:

Vedoucí služby SAS RD je kompetentní k řešení námětů, připomínek a stížností.

Jak dlouho trvá vyřízení připomínky, námětu nebo stížnosti:

Stížnost, námět nebo připomínka musí být vyřešena **do 30 dnů** od doručení. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty informován.

Jak jsou náměty, připomínky a stížnosti řešeny:

- Jde-li o námět či připomínku, pracovník SAS RD ho/ji vyslechne, příp. přečte a informuje klienta, že o jeho/jejím řešení bude informován nejpozději za 1 měsíc.
- U projednávání stížnosti jsou přítomni minimálně 2 pracovníci SAS RD, kdy jedním z nich je vždy vedoucí sociální služby.
- Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, na kterého je stížnost zaměřena.
- K řešení stížnosti se mohou vyjádřit všichni účastníci včetně stěžovatele, konečné řešení však schvaluje vedoucí SAS RD.
- Řešení je stěžovateli sděleno nejpozději 30 dnů od podání, zpravidla písemně.
- Každá stížnost se eviduje v **knize stížností**, která je uložena v kanceláři SAS RD.
- Z projednání a řešení stížnosti je vyhotoven zápis, který je uložen do **Knihy stížností**.

Zástupce pro podání a projednávání stížnosti:

K projednávání stížnosti si stěžovatel může zvolit zástupce, a to i z prostředí mimo organizaci Charity Kralupy nad Vltavou. Postup projednávání stížnosti je v tomto případě shodný s postupem, kdy stěžovatel zástupce nemá. Řešení stížnosti je sděleno tomuto zástupci za stejných podmínek.

Možnost obrátit se na vyšší instance:

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti nebo nespokojenosti s postupem použitým při řešení má klient možnost se obrátit na:

- **Barboru Kovářovou**, ředitelku Charity Kralupy nad Vltavou, tel.: 724 170 796, email: kovarova@nasefarnost.cz
- Pokud klient není i nadále s vyřízením stížnosti spokojen, má možnost se obrátit na zřizovatele, kterým je **Arcidiecézní charita Praha**. Ředitelem je **Ing. Bc. Jaroslav Němec**, email: nemec.jaroslav@praha.charita.cz
- Dále má možnost se obrátit na **veřejného ochránce práv (ombudsmana)**, kterým je **JUDr. Stanislav Křeček**, se sídlem: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz.

Možnost požádat ministerstvo o prověření stížnosti:

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti nebo s postupem použitým při jejím vyřizování, má podle **§ 99b zákona č. 38/2025 Sb. o sociálních službách** právo požádat **ministerstvo sociálních věcí** o prověření vyřízení stížnosti. Tuto žádost je nutné podat ve lhůtě **60 dnů** od doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti a může uložit poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav.

Evidence stížností:

Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení. Stěžovatel má právo na vyžádání nahlížet do této dokumentace a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.