

Vnitřní pravidla pro podávání a 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 změny, mít připomínky a náměty ke službě. O právech na podání stížnosti jsou klienti informováni před podepsáním Smlouvy o poskytování sociální služby prostřednictvím těchto pravidel, která jsou uvedena v srozumitelné formě.

Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat ústně, písemně (poštou, emailem), elektronicky nebo anonymně.

Stížnost může podat:

- osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce této osoby,
- osoba blízká, pokud klient nemůže stížnost podat sám (z důvodu zdravotního stavu či smrti),
- zmocněnec osoby, které je služba poskytována,
- člen domácnosti oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Anonymní stížnosti (podněty)

Pokud stížnost neobsahuje jméno nebo kontakt na stěžovatele, je považována za podnět. Takový podnět se prošetří v rozsahu možností mimo režim stížností podle § 99a zákona o sociálních službách. Anonymní podněty jsou evidovány odděleně.

Komu lze stížnosti nebo připomínky podat

Stížnosti lze podat jakémukoli pracovníkovi SAS RD nebo anonymně do schránky důvěry v budově Charity na adrese Sokolská 139, Kralupy nad Vltavou.

Kompetence k řešení stížností

Vedoucí služby SAS RD je zodpovědný za vyřízení námětů, připomínek i stížností.

Lhůty pro vyřízení

Stížnost, námět nebo připomínka musí být vyřízeny do 30 dnů od doručení.

V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit až na 60, případně až 90 dnů (např. při nutnosti šetření, spolupráce s dalšími institucemi).

Stěžovatel je o prodloužení lhůty vždy informován.

Stížnost lze podat nejpozději do 1 roku od skutečnosti, které se týká (§ 99a odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb.). Po této lhůtě není poskytovatel povinen stížnost šetřit, ale může ji přijmout jako podnět.

Vyrozumění stěžovatele

Výsledek vyřízení stížnosti je stěžovateli sdělen zpravidla písemně do 30 dnů od podání. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace stížnosti a pořizovat si z ní výpisy nebo kopie.

Řešení námětů, připomínek a stížností

- Náměty a připomínky jsou vyslechnuty, a klient je informován o výsledku do 1 měsíce.
- Při projednání stížnosti jsou přítomni minimálně dva pracovníci SAS RD, z nichž jeden je vedoucí služby.
- Stížnost nevypovídá pracovník, na kterého je stížnost směřována.
- K řešení se mohou vyjádřit všichni účastníci, konečné rozhodnutí schvaluje vedoucí SAS RD.
- Stížnosti jsou vedeny v Knize stížností (v kanceláři SAS RD) včetně zápisu z projednání.

Zástupce pro podání a projednávání stížnosti

Stěžovatel si může zvolit zástupce, i z prostředí mimo Charity Kralupy nad Vltavou. Postup řešení je stejný jako při řešení bez zástupce. Výsledek je sdělen zástupci za stejných podmínek.

Možnost obrátit se na vyšší instance

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na:

- Barboru Kovářovou, ředitelku Charity Kralupy nad Vltavou
- Zřizovatele, Arcidiecézní charitu Praha (ředitel Ing. Bc. Jaroslav Němec)
- Veřejného ochránce práv (ombudsmana)

Možnost požádat ministerstvo o prověření stížnosti

Podle § 99b zákona č. 38/2025 Sb. má stěžovatel právo požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Žádost musí být podána do 60 dnů od doručení informace o vyřízení nebo od uplynutí lhůty pro vyřízení. Ministerstvo může nařídit odstranění nedostatků.

Evidence stížností

Poskytovatel je povinen vést písemnou evidenci všech stížností a jejich vyřízení. Stěžovatel může do dokumentace nahlížet a pořizovat kopie.

Ochrana stěžovatele

Poskytovatel zajišťuje ochranu stěžovatele a jeho osobních údajů před jakýmkoliv zásahem či omezením v souvislosti s podáním stížnosti.