

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Základní informace:

- ✓ každý uživatel naší služby si může na její poskytování stěžovat,
- ✓ stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,
- ✓ za podání stížnosti není stěžovatel jakýmkoli způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
- ✓ každý stěžovatel má možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
- ✓ řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

Jak je možné podat stížnost:

- ✓ ústně – kterémukoli zaměstnanci služby při osobním kontaktu,
- ✓ telefonicky – na tel.: 778 480 225
- ✓ písemně – stížnost je možné předat pracovníkovi služby, zaslat na adresu pobočky Global Partner Péče nebo e-mailem na info@gp.cz,
- ✓ vhodit do schránky určené na stížnosti, která je označená a umístěná na našich pobočkách.

Evidence a vyřízení stížnosti:

- ✓ stížnost je vždy zaevidována,
- ✓ stížnost vyřizuje sociální pracovník služby (případně jím pověřený zaměstnanec), a to ve lhůtě 30 od přijetí stížnosti,
- ✓ pokud je stížnost vedena proti sociálnímu pracovníkovi služby, řeší ji case manager/regionální manager pobočky také do 30 dní od přijetí stížnosti. Stížnost proti case managerovi/regionálnímu managerovi řeší jeho nadřízený – ředitelka pro sociální služby GPP. Stížnost nikdy není řešena osobou, jíž se stížnost týká, ale vždy jejím přímým nadřízeným.
- ✓ každá stížnost je vyřízena písemně a její vyřízení doručeno/předáno stěžovateli. Jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení uloženo do příslušné evidence, neboť není známo, komu má být doručeno.

Pokud nebude stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízený orgán, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv (Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti a Vyřizování stížností dle zákona č. 108/2006, Sb. o sociálních službách).

Vyřizování stížností dle zákona č.108/2006, Sb. o sociálních službách

§ 99a (1) Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“).

- ✓ (2) Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku 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.

- ✓ (3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb 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 nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

✓ **§ 99b**

(1) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

(2) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

(3) 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.

(4) 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.

(5) Ministerstvo

a) prověří vyřízení stížnosti do

1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo

2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

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

Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

✓ Nadřízený orgán – ředitel společnosti

- Ing. Lukáš Knapp,
- adresa: Global Partner Péče, z.ú., Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8
- tel.: (+420) 603 969 237
- e-mail: lukas.knapp@gp.cz

- **Ředitel pro sociální a zdravotní služby** – Mgr. Bc. Jiří Kabát,
- adresa: Global Partner Péče, z.ú., Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8
- tel.: (+420) 603 239 255
- e-mail: jiri.kabat@gp.cz

- **Ředitelka pro sociální služby** – Mgr. Eva Vojtová,
- adresa: Global Partner Péče, z.ú., Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8
- tel.: (+420) 702 279 518
- e-mail: eva.vojtova@gp.cz

✓ na Kancelář Veřejného ochránce práv:

- adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
- tel.: (+420) 542 542 777
- e-mail: podatelna@ochrance.cz
- web.: www.ochrance.cz

✓ na Český helsinský výbor

- adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, nebo
- tel.: (+420) **257 221 141**
- e-mail: alzbeta.kolumpekova@helcom.cz
- web: <http://www.helcom.cz>

✓ Inspekce poskytování sociálních služeb

- adresa: Úřad práce České republiky – krajská pobočka pro hlavní město Prahu
Domažlická 1139/11, Žižkov 130 00 Praha 3
- tel.: (+420) 950 178 111
- e-mail: posta@aa.mpsv.cz

✓ Ministerstvo práce a sociálních věcí

- adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
- tel.: (+420) 221 921 111
- e-mail: posta@mpsv.cz
- web.: www.mpsv.cz