

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociálních služeb

Poskytovatel: Šarlota Care s.r.o., Prosečnice 10, 257 42 (dále jen „Domov“ nebo „Poskytovatel“)

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 ani osobě, které je služba poskytována, na újmu.

1. Kdo může podat stížnost

- **Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.**
- **Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce této osoby.**
- **Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat sama osoba (ze zdravotních důvodů nebo z důvodu úmrtí).**
- **Osoba zmocněná klientem.**
- **Člen domácnosti oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku.**
- **Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.**
(dále také „stěžovatel“)

2. Způsob podání stížnosti

1. **Ústně nebo telefonicky:** O takto přijatých stížnostech je vždy sepsán písemný záznam.
2. **Písemně:**
 - **Osobním předáním** pověřenému pracovníkovi.
 - **Poštou na adresu:** Šarlota Care s.r.o., Prosečnice 10, 257 42.
 - **E-mailem** na oficiální adresu poskytovatele: info@sarlotaresort.cz
 - Ředitelce poskytovatele: miroslava.brozova@sarlotaresort.cz
 - Vrchní sestře: vrchni@sarlotaresort.cz
 - Sociální pracovníci: socialni@sarlotaresort.cz
 - **Vhozením do schránky:** „Náměty, podněty, připomínky, stížnosti“ v denní místnosti Domova. Schránku pravidelně kontroluje a vybírá sociální pracovník.

Poznámka: Pokud stěžovatel nemůže stížnost napsat sám (např. ze zdravotních důvodů), pomůže mu se sepsáním klíčový pracovník nebo jiná zvolená osoba.

3. Náležitosti stížnosti

Ze stížnosti musí být patrné, **kdo** ji podává, **v jaké věci** a **co navrhuje**. Pokud podání neobsahuje adresu pro doručování ani nelze stěžovatele identifikovat, považuje se za **anonymní**. Takové podání může být v individuálních případech posouzeno jako podnět k interní kontrole.

4. Postup při řešení stížnosti

- **Odpovědnost:** Stížnost vyřizuje vedoucí pracovník úseku, kterého se problematika týká. Vyřizováním nesmí být pověřen pracovník, na kterého stížnost přímo směřuje. Povinností vedoucího pracovníka je obsah prošetřit a navrhnout řešení.
- **Ústní projednání:** Je-li to vhodné, navrhne poskytovatel ústní projednání, ze kterého se pořizuje zápis s vyjádřením stěžovatele, zda vysvětlení akceptuje.
- **Lhůty pro vyřízení:**
 - Standardní lhůta je 30 dnů ode dne obdržení.
 - Lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů (stěžovatel musí být informován).
 - Běžné provozní připomínky (úklid, praní prádla apod.) se řeší okamžitě.
- **Způsob vyřízení:** Stížnost se vyřizuje písemně. Písemná odpověď musí obsahovat informaci, zda je stížnost důvodná, částečně důvodná (s nápravnými opatřeními) nebo nedůvodná (s odůvodněním).
- **Nahlížení:** Poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat kopie (vede se o tom záznam).

5. Evidence stížností

Poskytovatel vede písemnou evidenci, která obsahuje:

1. Datum obdržení a vyřízení stížnosti.
2. Předmět stížnosti.
3. Způsob vyřízení (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná).
4. Informaci o případném ústním projednání.

5. Přijatá nápravná opatření.

6. Opravné prostředky

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může se do **60 dnů** ode dne doručení vyjádření obrátit na příslušný správní orgán:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR: Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha (posta@mpsv.cz).

S podněty se lze obracet i na další orgány:

- Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno (podatelna@ochrance.cz).
- Český helsinský výbor: Jelení 5, 118 00 Praha 1.

Vypracovala: Mgr. Marika Španihelová, Michala Matoušková, DiS.

Schválila: Mgr. Miroslava Brožová, ředitelka