**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

1. **Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;**

Centrum Kosatec, z. s. má písemně vytvořený „Postup pro vyřizování stížností“. Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou nebo s pracovníkem služby. Smyslem stížnosti je získání cenných informací o nespokojenosti uživatelů s poskytováním služby. Stížnosti jsou zdrojem podnětů pro další rozvoj sociální služby a zdokonalení poskytování sociální služby. Stížnost může odhalit místa střetů zájmů, porušení práv nebo oprávněných zájmů uživatelů.

Stížnosti mohou být podávány písemně (osobně, poštou, e-mailem, do schránky na stížnosti a podměty v sídle organizace) nebo ústně (osobně, telefonicky). Kontaktní informace a způsob postupu pro vyřizování stížnosti jsou vyvěšené na informační nástěnce ve vstupní místnosti organizace a na nástěnce ve 2. patře v chodbě u konzultační místnosti pracovníků sociálních služeb.
Podání stížnosti je zaznamenáno písemnou formou.

Schránka na stížnosti, náměty a připomínky je umístěna na viditelném místě ve vstupní části do Centra Kosatec, z. s.. Uživatelé a zájemci (či veřejnost) o sociální službu mají také možnost vhodit stížnost, námitku, připomínku do schránky umístěné u dveří ve 2. patře, kde se poskytuje služba sociální rehabilitace a kde sídlí služba osobní asistence. Schránku pravidelně vybírá vedoucí sociálních služeb.

Pokud uživatel není schopen sám podávat stížnost, může podávat stížnost prostřednictvím svého zástupce, který jej bude v průběhu stížnosti zastupovat. Zástupce srozumitelně informuje uživatele
o výsledku vyřešení stížnosti.

Pověřeným pracovníkem pro vyřizování stížnosti v sociálních službách je vedoucí sociálních služeb nebo statutární zástupce organizace. Pokud uživatel vznáší námitku ústně, je povinností pracovníka se zeptat, zda se jedná o stížnost. Stížnost bude zaevidována do Knihy stížností. Stížnost může být podána s uvedením jména stěžovatele, ale i zcela anonymně.

**Postup při vyřizování stížnosti:**

• Veškeré stížnosti jsou k datu zjištění zaznamenány do Knihy stížností. Odpovědný pracovník vyhotoví záznam o stížnosti, který obsahuje datum přijetí stížnosti, jménouživatele sociálních služeb (pokud stížnost není anonymní), obsah stížnosti

• Vaše stížnost se začíná řešit nejpozději do 1 týdne od data převzetí. V případě Vašeho zájmu se s Vámi může oprávněný pracovník sejít osobně.

• Pokud klient není schopen sám podávat stížnost, může podávat stížnost prostřednictvím nezávislého zástupce, který jej bude v průběhu stížnosti zastupovat.

• Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti shromáždí veškeré relevantní důkazy ohledně obsahu podané stížnosti. Stížnost prošetří. Vytvoří závěr a vyřízení stížnosti. Informuje uživatele
o vyřízení stížnosti. Uživatel je informován o vyřízení stížnosti nejpozději do 30-ti dnů od převzetí stížnosti. Případně pověřený pracovník informuje uživatelem zvoleného zástupce, který uživatele seznámí s výsledkem řešení stížnosti.

• Pokud byla stížnost podána anonymně, bude výsledek vyřízení stížnosti způsob jejího řešení vyvěšen na nástěnce sociálních služeb ve 2. patře budovy Centra Kosatec či zveřejněna na webových stránkách organizace – www.centrumkosatec.cz

• Způsob řešení a vyřízení stížnosti bude písemně zaznamenán v Knize stížností.

• Archivace stížností se řídí vnitřní směrnicí „Skartačním a spisovým řádem organizace“.

1. **Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;**

Uživatelé sociální služby mohou podávat stížnosti na kvalitu, způsob poskytování služby nebo na pracovníky sociální rehabilitace. Uživatelé jsou o této možnosti informováni již při první schůzce v rámci jednání se zájemcem o službu Tyto informace jsou dostupné na nástěnce na chodbě u konzultační místnosti nebo na webových stránkách organizace – www.centrumkosatec.cz.

**Způsob podání stížnosti:**

Stížnost můžete podat:

* **písemně**

- napsanou stížnost můžete:

* **vložit do schránky na stížnosti** a připomínky u vchodových dveří nebo do schránky
ve 2. patře budovy Centra Kosatec, z. s.
* **předat** jakémukoliv zaměstnanci sociální služby a ten ji předá ředitelce organizace,
* **poslat poštou** na adresu: Centrum Kosatec, z. s.

Mgr. Pavlína Potůčková

Sladkovského 2824

530 02 Pardubice

* **poslat e-mailem** na adresu: pavlina.potuckova@centrumkosatec.cz
* **ústně**

- Stížnost můžete sdělit kterémukoliv pracovníkovi sociálních služeb naší organizace. Pracovník
zaznamená Vaši stížnost a v případě Vašeho zájmu Vám sjedná schůzku s ředitelkou organizace. Ředitelka organizace si s Vámi nejpozději do 2 týdnů sjedná osobní setkání.

* stížnost můžete podat i **telefonicky** u ředitelky organizace na tel. 777 005 525.

V obou zmíněných formách je možné stížnost či podnět podat také anonymně. Anonymní stížnosti či podněty jsou rovněž řešeny dle níže uvedeného postupu při vyřizování stížností.

V případě stížnosti na pracovníka sociální služby je tato stížnost řešena vedoucí sociálních služeb nebo statutárním zástupcem organizace.

V případě stížnosti na vedoucí sociálních služeb, je tato stížnost řešena jejím přímým nadřízeným, ředitelkou organizace Mgr. Pavlínou Potůčkovou.

V případě stížnosti na ředitelku organizace bude tato stížnost předána druhému statutárnímu zástupci a následně bude řešena v rámci výboru spolku.

Uživatel služeb sociální rehabilitace si může sám zvolit svého zástupce, který ho seznámí s výsledkem řešení stížnosti.

Centrum Kosatec, z. s. má písemně vytvořený Postup pro vyřizování stížností. S postupem jsou seznámeni pracovníci sociální rehabilitace v rámci postupného zaškolování při přijetí do pracovního poměru. Postup pro vyřizování stížností je pro pracovníky organizace dostupný ve Standardech kvality sociálních služeb, na nástěnce v 2. patře v chodbě u konzultační místnosti nebo na webových stránkách organizace.

1. **Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;**

Veškeré stížnosti jsou zaznamenány do Knihy stížností s uvedeným datem převzetí stížnosti. Stížnosti se začínají řešit ihned, nejpozději do 1 týdne od data převzetí. V případě zájmu uživatele služeb se s ním může sejít oprávněný pracovník osobně. Zpravidla se osobní setkání uskuteční do 2 týdnů. Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti shromáždí veškeré relevantní důkazy k prošetření stížnosti. O výsledku řešení stížnosti je stěžovatel informován nejpozději do 30-ti dnů. V případě anonymní stížnosti je stěžovatel informován nejpozději do 30-ti dnů, a to vyvěšením odpovědi na nástěnce ve 2. patře, nebo zveřejněním odpovědi na webových stránkách organizace.

1. **Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.**

Nebude-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může postoupit stížnost a obrátit se ve své věci na:

**Statutární zástupce organizace Centrum Kosatec, z. s.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jaromír Krpálek**předseda spolku | 466 052 054 | jaromir.krpalek@centrumkosatec.cz |
| 777 005 525 |
| **Mgr. Pavlína Potůčková**ředitelka Centra Kosatec místopředsedkyně spolku | 466 052 054 | pavlina.potuckova@centrumkosatec.cz |
| 777 006 525 |

**Vedoucí sociálních služeb – Centrum Kosatec, z. s.:** Mgr. Ivana Havránková – email: ivana.havrankova@centrumkosatec.cz

Tel. 777006575

webové stránky: www.centrumkosatec.cz

**Krajský úřad Pardubického kraje**

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

podatelna@ochrance.cz

542 542 888

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 216/21, Praha 5

E-mail: info@helcom.cz

Tel.: +420 257 221 141

aktualizace: 2. 1. 2024