

# **Charita Prachatice-Vimperk**

## **Charitní domov sv. Dominika Savia pro matky s dětmi**

/azylový dům dle §57 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů/

### **Směrnice, kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelék**

#### **I.**

##### **Poslání směrnice**

Posláním této směrnice je zajistit právo uživatelék Charitního domova sv. Dominika Savia pro matky s dětmi na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

#### **II.**

##### **Stížnost**

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatelék s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Uživatelky si mohou stěžovat např. na kvalitu ubytování, na způsob poskytování služby, na jednání pracovníků apod. Stížnost je zejména takové podání uživatelky, které poukazuje na porušení jejích práv.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelék, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživatelkami, způsobů komunikace mezi uživatelkami apod.).

Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatelky ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelék v zařízení. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatelék a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec poskytované kvality.

#### **III.**

##### **Podání stížností**

K podání stížností na poskytované služby je oprávněna uživatelka, která má uzavřenou smlouvu o poskytování služby, popř. i zájemkyně či žadatelka o službu. Podat stížnost může i jiná osoba, která se setká s nezákonným, nesprávným, nekvalitním postupem poskytovatele (např. pracovník sociálního odboru obce, zaměstnanec).

## IV.

### Forma podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně (osobně) nebo písemně (osobně, prostřednictvím pošty nebo na e-mailovou adresu). K podání stížnosti může osoba využít také schránku na stížnosti umístěnou v budově azylového domu. Zařízení prošetřuje i stížnosti anonymní. Schránka na stížnosti je vybírána každý měsíc 1. a 15. den při ranním předávání služby. Schránku tedy vybírají vždy dva pracovníci a učiní o tom zápis do kalendáře.

## V.

### Příjem a vyřizování stížnosti

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá podle následujícího postupu:

#### Přijetí stížnosti

Stížnosti přijímá ředitelka Charity. Stížnost může převzít kterýkoli pracovník, který ji pak předá ředitelce k prošetření a vyřízení.

Pracovníci azylového domu pomohou uživateli na požádání stížnost zformulovat a sepsat, následně pak potvrdí její převzetí. Uživatelky jsou informovány o tom, že mohou požádat kteréhokoli pracovníka o pomoc při sepsání stížnosti.

#### Zařazení stížnosti do evidence

Přijatou stížnost zařadí ředitelka Charity do knihy stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky.

#### Prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost prošetřuje ředitelka.

Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

#### Vyřízení stížnosti - vyrozumění stěžovatelky o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovatelce, jak byla prošetřena, jaká byla případně přijata nápravná opatření. Sdělení o prověření a přijatých opatřeních je sděleno stěžovatelce písemně.

**Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce.** Pokud u zvlášť složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatelky lhůta prodloužena na 2 měsíce.

V případě anonymního podání stížnosti, je vyrozumění zveřejněno na nástěnce ve společných prostorách charitního domova.

## **VI.**

### **Odvolání**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatelka může odvolat k nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

k nadřízenému orgánu:

**Diecézní charita České Budějovice  
Kanovnická 18  
370 01 České Budějovice**

ke zřizovateli:

**Českobudějovické biskupství  
Biskupská 4  
370 21 České Budějovice**

k registrujícímu orgánu:

**Krajský úřad - Jihočeský kraj  
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
U Zimního stadionu 1952/2  
370 76 České Budějovice**

k ochránci lidských práv:

**Veřejná ochránkyně práv  
Údolní 39  
602 00 B r n o**

## **VI.**

### **Archivování stížností**

Stížnosti se archivují v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy v knize stížností. Stížnosti se archivují po dobu 10 let.

## **VII.**

### **Vyhodnocení stížností**

Jednou za rok (do 31. ledna následujícího kalendářního roku) provádí ředitelka Charity vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

## **XII.**

### **Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí**

Směrnice je zveřejněna na nástěnce společné chodby v zařízení. Se směrnicí je seznámena uživatelka při uzavírání smlouvy o poskytování služby v azylovém domě.

Text směrnice je k dispozici pracovníkům zařízení. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení pracovníka.

Všichni pracovníci dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelkám stížnostní postupy.

V Prachaticích dne 1. 1. 2023

.....  
ředitelka Charity Prachatice-Vimperk