

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Výklad pojmů

Stěžovatel je osoba (právnícká, fyzická), která vyjadřuje stížnost na poskytování sociálních služeb v Domě světla.

Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu vedení organizace.

Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnícká osoba, která nemá žádný právní vztah k provozovateli sociálních služeb.

Formy stížnosti:

Stížnost může stěžovatel nebo jeho nezávislý zástupce podat písemnou či ústní nebo anonymní formou:

- jakémukoli pracovníkovi Domu světla,
- poštou na adresu: Česká společnost AIDS pomoc, o. s. – Dům světla, Malého 3/282 186 21 Praha 8 (lze k rukám konkrétního pracovníka, viz kontakty dostupné na: www.aids-pomoc.cz),
- e-mailem na adresu: info@aidspomoc.cz – nebo na konkrétního pracovníka (viz www.aids-pomoc.cz)
- do schránky označené „Stížnosti“, která je umístěna v 1. patře DS vlevo od velké nástěnky (je vybírána jednou za 14 dní sociálním pracovníkem a další osobou – o tomto výběru je proveden písemný záznam do Knihy stížností).

Po obdržení stížnosti musí být neprodleně proveden písemný zápis do Knihy stížností tím, kdo stížnost přijal. O přijetí a zapsání stížnosti do Knihy stížností musí pracovník neprodleně informovat vedení DS (resp. ředitele nebo jím pověřeného zástupce).

Součástí zápisu do Knihy stížností musí být uvedeny tyto údaje:

- předmět stížnosti,

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- datum jejího přijetí,
- identifikátor stěžovatele,
- jméno příjemce stížnosti (pokud je znám, v případě anonymní stížnosti se uvede: stěžovatel – anonymní),
- způsob vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti.

Stížnosti vyřizuje ředitel DS nebo jím pověřený zástupce do 30 kalendářních dnů ode dne zápisu do Knihy stížností. Jestliže je stížnost vedena proti řediteli DS nebo předsedovi ČSAP rozhoduje o stížnosti předsednictvo ČSAP. Při šetření stížnosti ctí pracovník presumpci nevin. Vyrozumění o vyřízení stížnosti musí být v písemné podobě a jeho kopie je uložena v Knize stížností (s podpisem o převzetí stěžovatele nebo dokladem o doručení na adresu stěžovatele). Anonymní stížnost je prošetřena a vyrozumění je uloženo v Knize stížností.

Stěžovatel má právo do 15 kalendářních dnů ode dne doručení Vyrozumění o stížnosti podat odvolání. Odvolání lze podat pouze v písemné podobě na adresu zřizovatele DS – ČSAP, o. s., Malého 3/282 Praha 8 – Karlín, 186 21. Toto odvolání je povinen pověřený orgán zřizovatele vyřídit do 30 kalendářních dnů ode dne přijetí odvolání a písemnou formou vyrozumět osobu, která odvolání podala. Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti ředitele DS nebo předsedy ČSAP může podat stížnost na níže uvedené nezávislé organizace.

Stížnosti lze podávat také:

➤ 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>

➤ na Asociaci občanských poraden

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- adresa: Tachovské náměstí 3, 130 00 Praha 3.
- tel.: (+420) 222 780 599
- e-mail: aop@obcanskeporadny.cz
- web.: <http://www.obcanskeporadny.cz>

➤ **Inspekce poskytování sociálních služeb Magistrátu hlavního města Praha**

- adresa: Magistrát hl. m. Prahy, Odbor sociální péče a zdravotnictví, Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1
- tel.: (+420) 236 00 4197, 236 00 4192, 236 00 4131
- e-mail: Milada.Mastna@cityofprague.cz, Alena.Spurkova@cityofprague.cz,
- web: http://socialnipece.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/index.html

➤ **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

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

Vypracoval a aktualizoval: Miroslav Hlavatý, David Pospíšil, DiS., Bc. Petr Mach, Mgr. Hana Brachová, PhDr. David Janík, PhDr. Radek Suda, Mgr. Miloš Topolovský

V platnosti od 01. 01. 2007 – poslední aktualizace 28.6.2010.