

Směrnice ředitele Charity Bystřice pod Hostýnem

č. 1/2025

- pro přijímání a vyřizování stížností

Čl. I – úvodní ustanovení

1. Podávat stížnosti na poskytování sociálních služeb a na kvalitu nebo způsob provádění ostatních poskytovaných služeb Charity Bystřice pod Hostýnem může:
 - 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,
 - g. klient jiných služeb než sociálních služeb Charity Bystřice pod Hostýnem.
2. Klienti služeb ani podavatelé stížnosti nejsou z důvodu podání stížnosti v žádném ohledu ohroženi ani vůči nim nemohou být uplatněny žádné sankce ani jiná újma.

Čl. II. – Způsob podávání stížností

1. Stížnost může být podána :
 - a) ústně nebo písemně v sídle Charity nebo v místě provozovny jednotlivých služeb, v případě terénních služeb v domácnosti klienta a uživatele. Stížnost může ústně podat nebo písemně předat každému zaměstnanci. Zaměstnanec, který stížnost převzal, je povinen stížnost zaznamenat do příslušné evidence stížností a informovat vedoucího služby.
 - b) elektronickou poštou na adresu: info@bystriceph.charita.cz . Zaměstnanec, který kontroluje elektronickou korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a zaznamená do příslušné evidence stížností služby, na kterou se stížnost vztahuje.
 - c) anonymně, výše uvedeným způsobem a také předáním do poštovní schránky nebo schránky důvěry v místě provozovny sociálních služeb. Odpověď na anonymní stížnost bude umístěna na vstupních dveřích příslušné provozovny (sociální služby) po dobu 30 dnů.
2. Pokud je stížnost podána na vedoucího služby nebo adresována přímo řediteli Charity, zaznamená ji do evidence a stížnost vyřizuje ředitel.

Čl. III. – Způsob a lhůta vyřízení stížnosti

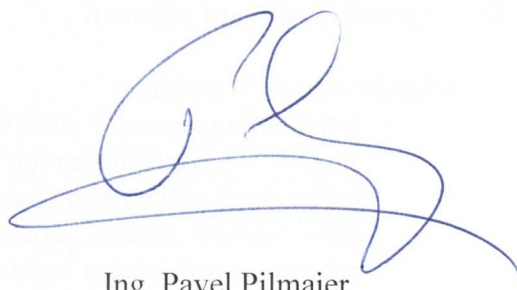
1. Stížnost je oprávněn vyřizovat vedoucí příslušné služby, na jejíž poskytování je stížnost podána. V případě stížnosti směřované proti vedoucímu služby nebo adresované přímo řediteli, má oprávnění vyřídit stížnost ředitel Charity.
2. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti vedoucím služby, může se obrátit na ředitele Charity.

3. Pokud není stěžovatel podané stížnosti na poskytování sociálních služeb spokojen s vyřízením stížnosti ředitelem Charity nebo mu nebyla doručena písemná informace o vyřízení stížnosti do 30 dnů od podání stížnosti, může se obrátit ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR s žádostí o prověření vyřízení této stížnosti.
4. Zaměstnanci oprávnění stížnost vyřizovat prověří všechny podněty ve stížnosti uvedené, je-li to možné, opatří potřebné důkazy (kopie listin, dokladů, vyjádření zaměstnance, dobrovolníka, atd.). Výsledkem prošetření je protokol, který obsahuje:
 - a) Označení stěžovatele, datum podání a předmět stížnosti
 - b) Závěr, jak byla stížnost vyhodnocena (oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná)
 - c) Přijatá opatření ve vztahu k uživatelům a klientům
 - d) Samostatnou část – návrh na opatření ve vztahu k zaměstnancům (tato část protokolu se stěžovateli nezasílá).
5. Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel sociálních služeb vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
6. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena max. do 30 dnů od jejího podání. V případě běžných věcí se vyřídí stížnost v nejkratším možném termínu.
7. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti ředitelem Charity, může se také obrátit na nezávislé instituce: Krajský úřad Zlínského kraje nebo Veřejného ochránce práv.

Účinnost této směrnice je od 1.3.2025.

Tato směrnice nahrazuje směrnici č. 2/2019.

V Bystřici pod Hostýnem 3. 3.2025



Ing. Pavel Pilmajer
ředitel