

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB INFORMACE PRO ZÁJEMCE A UŽIVATELE

Podání stížností

Jako zájemce či uživatel sociálních služeb Jihočeského centra pro zdravotně postižené a seniory o.p.s. (dále jen JCZPS) máte možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž byste tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Stížnost můžete podat proti pracovníkům v přímé péči, sociálním pracovníkům, vedoucí sociální služby či proti ředitelce organizace.

Stížnost můžete podat jakémukoliv pracovníkovi organizace, můžete se obrátit na pracovníky v přímé péči, sociální pracovníky, vedoucí či ředitelku organizace. Každý pracovník je povinen stížnost přijmout.

Stížnost můžete podat několika způsoby:

- **osobně** (ústně, písemně v době poskytování sociální služby)
- **telefonicky**
- **písemně poštou nebo emailem** – na adresu poradny nebo ředitelce, kontakty obdržíte u pracovníků sociálních služeb, na informační nástěnce v sídle sociálních služeb nebo na webových stránkách JCZPS.
- **anonymně vhozením do schránky na stížnosti, připomínky a podněty**

Poznámka: Schránka je v poradně JCZPS Český Krumlov umístěna na chodbě ve vstupu do budovy na parapetu okna. Schránku vybírá jedenkrát týdně vedoucí sociální služby a zástup za sociálního pracovníka, který má smlouvu DPP, popř. vedoucí sociální služby s ředitelkou JCZPS při její přítomnosti v poradně.

Šetření a vyřizování stížností

V případě, že pracovník organizace obdrží stížnost ať už písemnou či ústní, provede o tom záznam do sešitu evidence stížností, podnětů a připomínek a sdělí to ředitelce. Ta následně stížnost prošetří nebo tím pověří jiného pracovníka. Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení tomu, proti němuž stížnost směřuje. Pověřený pracovník předá ředitelce zjištěné informace. Ta vyhotoví nejpozději **do 30 pracovních dnů** písemnou odpověď na stížnost, která musí být jednoznačná, konkrétní a musí z ní vyplývat, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná, co bylo šetřením zjištěno a jaká opatření k nápravě v rámci své působnosti ředitelka uložila. Zápis musí obsahovat možnost odvolání. Možné prodloužení vyřizování stížnosti musí být stěžovateli prokazatelně, neprodleně sděleno a odůvodněno.

Závěry šetření stížnosti mohou být stěžovateli předány osobně na smluvené schůzce nebo zaslány doporučeným dopisem do vlastních rukou či prostřednictvím emailu. V případě anonymní stížnosti bude řešení vyvěšeno **14 dní** na nástěnce v sídle sociální služby. Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat.

Na stížnost ve věci, která byla opakovaně, a to alespoň dvakrát šetřena a u níž ani dalším šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti.

V případě, že má stěžovatel pochybnosti o postupování při vyřizování stížnosti, může se přímo obrátit na nadřízené osoby či orgány. Kontakty jsou uvedeny v tomto dokumentu, na nástěnce v sídle sociální služby a na webových stránkách JCZPS.

Možnosti podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb:

- **JCZPS, pracoviště Český Krumlov**
Za Tiskárnou 588, 381 01 Český Krumlov
- **JCZPS, pracoviště Jindřichův Hradec**
Janderova 147/II, 377 01 Jindřichův Hradec
- **JCZPS, pracoviště Písek**
Nádražní 2129, 397 01 Písek
- **JCZPS, pracoviště Prachatice**
SNP 559, 383 01 Prachatice
- **JCZPS, pracoviště Strakonice**
Stavbařů 213, 386 01 Strakonice
- **JCZPS, pracoviště Tábor**
Kpt. Jaroše 3106, 390 03 Tábor
- **Ředitelka JCZPS: Mgr. Bc. Daniela Werbynská Laschová, MBA.**
SNP 559, 383 01 Prachatice
- **Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí**
B. Němcové 49/3, 370 73 České Budějovice
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí, inspekce sociálních služeb**
Lidická tř. 124/11, 370 01 České Budějovice
- **Předseda Správní rady Jiří Vencel**
Národní rada osob se zdravotním postižením ČR z. s.,
Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7
- **Veřejný ochránce práv**
Údolní 658, 602 00 Brno
- **Český helsinský výbor**
Štefánikova 21, 15000 Praha 5

Vaše stížnosti pro nás budou výzvou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit naše sociální služby.