

**Vnitřní pravidla
Iskérka-sociální rehabilitace**

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost se dle zákona o sociálních službách podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, **a to ve lhůtě 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli, nebo klientovi, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká.

Osoba oprávněná podat stížnost

Na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Iskérka-sociální rehabilitace může podat stížnost oprávněná osoba podle §99 a odst. 1 písmena a) – f).

- klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce k l i e n t a , kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti k l i e n t a , kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto klienta podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, pokud zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby.

Způsoby podání stížností

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Iskérka-sociální rehabilitace můžete podat **osobně, telefonicky, emailem, dopisem, anonymně** (výše uvedenými způsoby).

Písemná forma:

- email - info@iskerka.cz
- poštou - Iskérka o.p.s., Chodská 534, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm,
- osobně - k rukám ředitelky v kanceláři organizace,
- datovou schránkou: a49sup9,
- podání stížnosti do Schránky důvěry - je umístěna v sídle poskytovatele vpravo za hlavními dveřmi.

Ústní forma:

- Řediteli v kanceláři organizace. Telefonická stížnost je považována za stížnost ústní.

Postup při vyřizování stížností

Všichni klienti a spolupracující osoby včetně veřejnosti mají možnost podávat stížnosti, připomínky a náměty k realizaci služby. Ty jsou zaznamenány v knize stížností dle evidenčního čísla. Stížnost může být podána i anonymně, zprostředkovaně jinou osobou či rodinným příslušníkem. Při anonymním podání má klient možnost zvolit osobu, která má být následně o řešení situace vyrozuměna. Podání stížnosti není důvodem pro ukončení služby ani nevede k diskriminujícímu jednání ze strany organizace. Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva klienta.

Stížnosti jsou projednávány v nejbližším možném termínu, nejpozději však do uplynutí jednoho kalendářního měsíce od převzetí stížnosti ředitelem. Stěžovatel, příp. zástupce klienta je písemně informován o vyřízení stížnosti. V případě anonymní stížnosti, kdy **není stěžovatel znám, vyvěsí ředitel Iskérka o.p.s. tento dopis na nástěnce**, jež je umístěna v sídle poskytovatele služby na adrese Chodská 534, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm **po dobu 1 měsíce**.

Pokud stěžovatel není spokojen s řešením své stížnosti, může podat stížnost na postup při vyřizování stížnosti, a to písemně. Nejdříve se obrací na:

- Správní radu Iskérka o.p.s. (Chodská 534, 756 61 Rožnov p. R.),
- Krajský úřad Zlínského kraje, odbor soc. věcí, tř. Tomáše Bati 21, 761 90, Zlín, e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz;
- Veřejný ochránce práv (kancelář ombudsmana), Údolní 36, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz;
- V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz

Iskérka o.p.s. jakožto poskytovatel sociální služby umožňuje stěžovateli nahlížet do vlastní dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. Pracovník může pořídit kopie nebo výpisy pouze v případě, pokud neobsahují údaje týkající se třetích stran (osobní data a údaje pracovníků, jiných klientů a dalších osob).

Tato pravidla jsou předávána zájemcům o sociální službu, při uzavírání Smlouvy, vyvěšena na nástěnce, jež je umístěna v prostorách služby Iskérka-sociální rehabilitace na ulici Chodská 534, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm a také jsou k dispozici na webových stránkách služby Iskérka o.p.s.: <https://www.iskerka.cz/sluzby.htm>

Služba Iskérka-sociální rehabilitace přijímá případné stížnosti nejen jako kritiku své činnosti, ale pracuje s nimi především jako s podněty pro zlepšení svých služeb a inspirací pro další práci.