

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vážení klienti, uživatelé našich služeb,

Vaše hodnocení můžete vyjádřit prostřednictvím pochvaly, stížnosti nebo podnětu. Pokud nejste spokojeni s našimi službami, můžete nám zaslat podnět na zlepšení. V případě, že chcete podat stížnost, žádáme Vás o dodržení níže uvedeného postupu.

Pro včasné a efektivní řešení stížnosti je pro nás důležité, aby byla stížnost co nejkonkrétnější a obsahovala všechna známá fakta. Důležité je přesné popsání místa a času, kdy došlo k události, která je příčinou stížnosti, uvedení případných svědků a dalších skutečností, které by co nejpřesněji popisovanou situaci konkretizovaly. Stížnost musí dále obsahovat:

- identifikaci klienta, tj. jméno, příjmení, datum narození (nebo rodné číslo), kontaktní pracoviště poskytovatele služeb,
- jméno a příjmení stěžovatele,
- adresu stěžovatele (e-mail nebo poštovní adresa),
- v případě, že je stěžovatelem jiná osoba než plnoletý a svéprávný klient, je třeba ke stížnosti doložit plnou moc klienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem,
- vylíčení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, vč. uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká.

Anonymní stížnosti a stížnosti nesplňující výše uvedené náležitosti jsou brány pouze jako podnět a nejsou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížnosti.

PROTI POSTUPU PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB nebo proti činnostem souvisejícím se sociálními službami může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat písemně (příp. ústně s následným záznamem):

- na adresu příslušného pracoviště nebo na adresu Symbiotiq group a.s.
- do datové schránky příslušného pracoviště nebo do datové schránky Symbiotiq group a.s.
- prostřednictvím kontaktního formuláře, dostupného na webových stránkách společnosti:
 - ✓ [Symbiotiq](#) (pro všechny společnosti Symbiotiq group a.s.)
 - ✓ www.socialnipece24.cz (pro PROMEDICUS sociální péče z.ú.)
- prostřednictvím kontaktního formuláře, dostupného na webových stránkách společnosti
- na e-mailovou adresu pochvalystiznosti@symbiotiq.cz
- **u poskytovatele sociálních služeb PROMEDICUS sociální péče z.ú.** také na e-mailové kontakty – elena.strihaskova@socialnipece24.cz a tomas.kvec@socialnipece24.cz
- **u poskytovatele sociálních služeb DOMOV NA VERANDĚ, z. ú.** také na e-mailové kontakty – hana.matejkova@domovnaverande.cz a renata.mannelova@domovnaverande.cz

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- **vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení**; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislusný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy,
- jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti;

V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Podrobnější informace – viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Pokud klient není spokojen s postupem či vyřízením stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány.

Správní rada PROMEDICUS sociální péče z.ú.
Křížíkova 2158, 256 01 Benešov
e-mail: spravnirada@socialnipece24.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Krajský úřad Středočeského kraje
odbor sociálních věcí
Zborovská 11, 150 21 Praha 5
tel.: 257 280 111
e-mail: podatelna@krs.cz

Český helsinský výbor, z.v.
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel. 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz

Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá.
Děkujeme za spolupráci.