



Způsob podávání a vyřizování stížností ve službě

Podpora samostatného bydlení JINAK

Podporovaný člověk si může kdykoliv stěžovat na způsob nebo na kvalitu poskytování sociální služby, na pracovníka a podobně. O této možnosti člověku říkáme hned na počátku spolupráce při uzavírání smlouvy, ale také v průběhu poskytování služby. Pracovník mluví s člověkem o možnosti stěžovat si 2 x ročně.

Principy, ze kterých vycházíme

- Stížnost může v zájmu podporovaných lidí a kvality služby podat každý člověk, který to považuje za důležité,
- podporovaný člověk dostal informace o tom, že má právo si stěžovat, a ví, jak má při podání stížnosti postupovat,
- podání stížnosti je pro podporovaného člověka bezpečné – stížnost podporovaného člověka nikdy není důvodem pro zhoršení chování vůči němu nebo způsobení jiné újmy,
- každá stížnost je dobrou zpětnou vazbou, kterou využíváme pro zvýšení kvality služby,
- stížnosti jednou ročně vyhodnocujeme při vyhodnocování kvality poskytování služby,
- zabýváme se každou stížností bez ohledu na to, v jaké době nastal důvod pro podání stížnosti (nemáme žádnou lhůtu, do kdy je nutné stížnost nejpozději podat).

Kdo si může stěžovat?

- podporovaný člověk,
- opatrovník nebo podpůrce podporovaného člověka,
- rodinný příslušník podporovaného člověka,
- blízká osoba podporovaného člověka (kamarád, partner a podobně),
- spolupracující organizace,
- kdokoliv další (např. zmocněná osoba, člen domácnosti),
- zaměstnanec JINAK.

Jak je možné stížnost podat a komu

Ústně (osobně nebo telefonicky)

Podporovaný člověk si může stěžovat jakémukoliv pracovníkovi a může mu říct, co se mu nelíbí. Pokud člověk stížnost říká ústně nebo telefonicky, pracovník, který stížnost přijal, její obsah zaznamená do formuláře Záznam obsahu ústní stížnosti.

Písemně (zaslaný dopis, osobně předaný dopis, e-mail, textová zpráva)

Písemnou stížnost může podporovaný člověk předat jakémukoli pracovníkovi nebo ji může zaslat poštou, e-mailem nebo prostřednictvím textové zprávy. Písemnou stížnost je možné podat i anonymně, to znamená, že není nutné uvádět, kdo si stěžuje.

Dále je možné podat stížnost:

- nezávislým odborníkům – Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00
- zakladateli JINAK, z. ú. – Mgr. Martina Chlápková, tel.: 605 292 990, e-mail: chlapkova@jinakops.cz, adresa: Zacpalova 2, 794 01 Krnov.

Zaměstnanci (vč. zaměstnanců na DPP nebo DPČ), dobrovolníci či stážisti mohou podat také oznámení v souladu s postupem daným Vnitřním předpisem č. 8 o Ochráně oznamovatelů. Všichni pracovníci jsou s tímto dokumentem prokazatelně seznámeni.

Jak se postupuje při vyřizování stížnosti

Pověřeným pracovníkem pro vyřizování stížností je koordinátor služby. V případě, že stížnost směřuje na koordinátora služby, stížnost vyřizuje vedoucí služby.

- Pokud pracovník služby obdrží stížnost – předá ji koordinátorovi. O tomto informuje podporovaného člověka. Když je stížnost směřovaná na koordinátora, má koordinátor povinnost předat stížnost k vyřízení vedoucímu služby.
- Stížnost řešíme v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 30 dnů. Lhůtu pro podání stížnosti můžeme v odůvodněných případech prodloužit, nejvíce však o 30 dnů. O prodloužení lhůty a o důvodech jejího prodloužení je pověřený pracovník povinen informovat toho, kdo stížnost podal.
- Pověřený pracovník pro vyřizování stížnosti stížnost prošetří, zjistí další nezbytné skutečnosti (např. provede rozhovor s podporovaným člověkem, pokud souhlasí, rozhovor s lidmi, kterých se stížnost týká, může stížnost prodiskutovat v týmu pracovníků na poradě a podobně).
- Pokud by se chtěl člověk, který podal stížnost, podívat do dokumentace, kterou ke stížnosti vedeme, nebo si z ní udělat kopii nebo výpis, umožníme mu to.
- Pověřený pracovník má povinnost konzultovat návrh řešení stížnosti s vedoucí služby, popřípadě s ředitelkou JINAK, z. ú.

Jak se o vyřešené stížnosti podporovaný člověk dozví

- Po prošetření stížnosti je člověk, který si stěžoval, informován o výsledku koordinátorem služby, popřípadě vedoucí služby vždy písemně ve lhůtě stanovené pro řešení stížnosti.
- V případě, že člověk podal stížnost anonymně (bez podpisu a kontaktních údajů), stížnost budeme řešit podle pravidel, stejně jako ostatní stížnosti. Písemný záznam o vyřešení stížnosti uložíme v kanceláři pobočky a také informaci o obsahu a řešení

stížnosti vyvěsíme na webových stránkách organizace JINAK, z. ú. Tuto formu vyjádření ke stížnosti upravíme tak, aby neobsahovala žádné osobní ani citlivé údaje.

Co dělat v případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti nebo při nedodržení lhůty pro její řešení

Pokud člověk, který podal stížnost, není spokojený s vyřešením stížnosti nebo s tím, že nebyla dodržena lhůta pro její vyřešení, má možnost se ve lhůtě do 60 dnů od té doby, co obdržel informaci o řešení stížnosti z naší strany nebo po uplynutí lhůty pro řešení stížnosti, obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Tuto možnost podrobně popisuje v § 99b zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Kam stížnost směřovat:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava (264)
Tolstého 1914/15 586 01 Jihlava 1

V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč chce stížnost prošetřit. Ministerstvo má povinnost ve lhůtě 60 dnů (může ji prodloužit až na 90 dnů) stížnost prošetřit a my jako poskytovatel služby máme povinnost při prošetření stížnosti, pokud si to ministerstvo vyžádá, spolupracovat. Ministerstvo musí stěžovateli umožnit nahlížet do spisu, který k vyřízení stížnosti, vede. O vyřízení stížnosti bude ministerstvo stěžovatele informovat písemně.

Kontakty na koordinátory jednotlivých poboček PSB JINAK				
Název pobočky	Jméno koordinátora	E-mail	Telefon	Adresa
PSB JINAK Opava	Barbora Knoppová Petra Malohlavová	knoppova@jinakops.cz malohlavova@jinakops.cz	605 882 748 604 535 007	nám. Republiky 1, č. 2, Opava
PSB JINAK Ostrava	Kamila Wunderlich	wunderlich@jinakops.cz	731 409 655	28. října 150, Moravská Ostrava
PSB JINAK Osoblaha	Jindřiška Gebauerová	gebauerova@jinakops.cz	731 557 879	Na náměstí č. 104, Osoblaha
PSB JINAK Hlučín	Karin Bednarzová	bednarzova@jinakops.cz	604 575 385	Úzká 3, Hlučín
PSB JINAK Vítkov	Vladimír Herman	herman@jinakops.cz	603 422 270	Vodní 173, Vítkov
PSB JINAK Bruntál	Petra Kučerová	kucerova@jinakops.cz	605 888 007	nám. Míru 63, Bruntál
PSB JINAK Frenštát p. Radhoštěm	Nikola Zichová	zichova@jinakops.cz	603 411 672	Kalusova 1170, Frenštát pod Radhoštěm
PSB JINAK Nový Jičín	Jana Musálková	musalkova@jinakops.cz	736 514 666	Masarykovo nám. 40, Nový Jičín

Kontakty na vedoucí podpory samostatného bydlení JINAK				
Pobočky PSB Frenštát p. Radhoštěm, Nový Jičín, Bruntál	Šárka Vrbková	vrbkova@jinakops.cz	737 729 565	Zacpalova 2, Krnov
Pobočky PSB Ostrava, Opava, Hlučín, Vítkov, Osoblaha	Kateřina Krčmářová	krcmarova@jinakops.cz	608 232 221	Zacpalova 2, Krnov

Tato PRAVIDLA jsou platná od května 2025.