

V souladu s § 88 písm. e) a § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, Přílohou č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a Směrnicí ředitele č. 01/05/2025 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

v y d á v á m

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Stížnost je:

- jakékoliv ústní nebo písemné podání, ve kterém je vyjádřena nespokojenost s kvalitou, způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce v zařízení nebo nespokojenost týkající se ochrany práv a zájmů klienta
- vyjádřená nespokojenost vůči organizaci nebo pracovníkům služby vyžadující odezvu
- takové podání klienta (jiné osoby), v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen
- každé sdělení související s poskytováním sociální služby, které klient či jiná osoba označí jako stížnost.

Podnět je podání obsahující návrh na zlepšení poskytované sociální služby, anebo na prověření, zda je služba poskytována řádně.

Připomínka je drobná kritika, dílčí nespokojenost nebo výhrada zpravidla ihned napravitelná.

Pochvala je jakékoliv ústní nebo písemné podání, ve kterém je vyjádřena spokojenost s kvalitou, způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce v zařízení.

Kdo může stížnost podat, kdo jí může přijmout?

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (KLIENT),
- 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 organizace.

Stížnost je oprávněn/povinen přijmout každý pracovník zařízení, který je klientem popř. jinou osobou požádán o pomoc při vyřízení stížnosti.

Na co je možné si stěžovat a jak stížnost podat?

Podat stížnost je možné podat **ve lhůtě 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti, a to **na**:

- Nedodržování podmínek sjednaných ve smlouvě o poskytování sociální služby (*nižší počet úkonů péče, jiná strava, ...*).
- Porušování práv klienta ze strany pracovníka (*nucení k činnosti, určování co si klient oblékne, jak bude trávit volný čas, nedodržování intimity, ...*).
- Nespokojenost s chováním pracovníků i jiných osob (*nevhodné oslovování, nevhodné vyjadřování se o klientovi před ostatními, ...*).

Stížnost je možno podat:

- **Ústně** – kterémukoliv pracovníkovi.
- **Písemně**:
 - o formou dopisu adresovanou vedoucí zařízení na adresu organizace: Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava-Muglinov
 - o e-mailem na sarmanova.michaela@ctyrlistekostrava.cz
 - o předáním kterémukoliv pracovníkovi
 - o vložení do schránky důvěry na domku zařízení
 - o datovou schránkou organizace: 9qab7g4
- **Stížnosti mohou být i anonymní** a zabýváme se jimi stejně jako podáními, u nichž osobu podávajícího známe.

Postup při přijetí a evidenci stížnosti

Ústní podání:

- Pracovník stěžovatele vyslechne.
- Vše bude pracovníkem písemně zaznamenáno.
- Pokud si to stěžovatel přeje, bude mu zprostředkován kontakt s vedoucí zařízení.
- Stěžovatel bude seznámen s písemným záznamem.
- Bude dotázán, zda s obsahem souhlasí, popř. bude záznam doplněn.
- Stěžovatel bude požádán o podpis záznamu.
- Originál záznamu mu bude předán.
- Stěžovatel bude informován, že bude písemně vyrozuměn vedoucí zařízení nejpozději do 30 dnů.
- Kopie záznamu bude pracovníkem neprodleně předána vedoucí zařízení.

Písemné podání přijaté od stěžovatele bude odevzdáno neprodleně také vedoucí zařízení.

Vedoucí zařízení stížnosti eviduje, a to včetně podkladů, které dokazují řádné vyřízení stížnosti. Evidence je u ní uložena, a stěžovateli do ní je umožněno nahlédnout či pořizovat z ní kopie či výpisy.

Prošetřování stížnosti

Neprošetřují se:

- Záležitosti, u kterých je zřejmé, že patří do působnosti orgánů činných v trestním řízení. **Vedoucí zařízení o takových stížnostech vždy informuje ředitele organizace.**
- Opakované stížnosti, které byly prošetřeny a vyřízeny, a u nichž se nevyskytly nové skutečnosti.
- Stížnosti s nejasným obsahem, zjevně neopodstatněné.
- Stížnosti, které se nevztahují k poskytované sociální službě.

POSTUP PŘI PROŠETŘOVÁNÍ STÍŽNOSTI

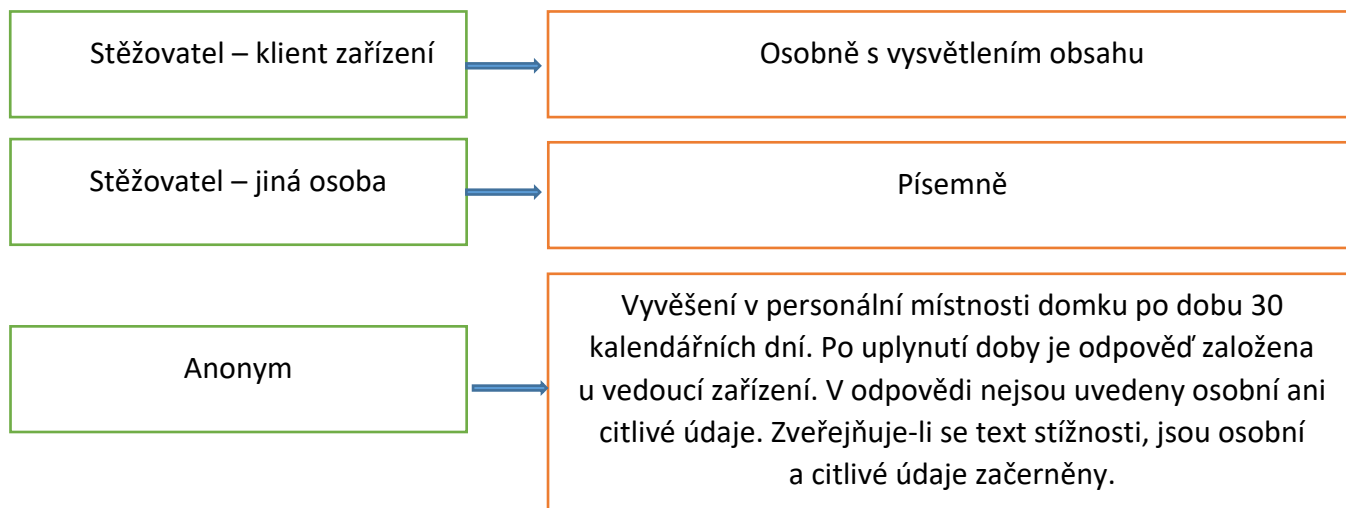
- Stěžovatel je vyslechnut – co se stalo, jaké řešení je očekáváno, zda jsou k vzniklé situaci svědci, popř. vyslechnutí svědků.
- Je zjišťován skutečný stav – zápisy v dokumentaci, vyslechnutí pracovníků domku, klientů, apod.
- Je vyslechnuta osoba, vůči níž stížnost směřuje – seznámení s obsahem stížnosti, požádání o vyjádření k obsahu stížnosti, v nutném případě konfrontace s poškozeným, pokud obě strany souhlasí.
- Je zhotoven záznam – obsah stížnosti, stanoviska všech stran, svědků, návrh nápravných opatření.

O každé přijaté stížnosti je vedoucí zařízení povinna informovat ředitele organizace.

Lhůty a vyřizování stížnosti

Vedoucí zařízení je povinna vyřídit stížnost **do 30 dní od jejího přijetí**. V odůvodněných případech může být tato lhůta o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty i důvodu je vždy stěžovatel informován.

Odpověď stěžovateli je předána stěžovateli následovně:



Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na nadřízený orgán poskytovatele sociální služby nebo další instituce, a to v této hierarchii:

1. Ředitel organizace: PhDr. Svatopluk Aniol
e-mail: aniol.svatopluk@ctyrlistekostrava.cz, tel.: 555 132 201, mobil: 603 878 689
2. Zřizovatel organizace: Magistrát města Ostrava
Prokešovo nám. 1803/8, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, tel.: 599 499 311
3. Krajský úřad Moravskoslezského kraje
28. října 2771/117, 702 00 Ostrava, tel.: 595 622 222
4. Ministerstvo práce a sociálních věcí (a to až ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení odpovědi na stížnost; žádost o prošetření musí obsahovat důvod)
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111
5. Další nezávislé instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, např:

Instituce	Adresa	Kontakt
Kancelář veřejného ochránce práv OMBUDSMAN	Údolní 39, 602 00 Brno	Tel.: (+420) 542 542 777 @: podatelna@ochrance.cz
Inspekce poskytování sociálních služeb	Korejská 875/12 702 00 Ostrava	telefon: 950 196 589 @: posta@mpsv.cz
Asociace občanských poraden	Tachovské náměstí 3 130 00 Praha 3	Tel.: (+420) 222 780 599 @: aop@obcanskeporadny.cz

Využití podání ke zvyšování kvality

Všechna přijatá podání jsou využívána ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Pracovníci jsou se stížnostmi, průběhem jejich vyřizování a výstupem seznamování na provozních poradách, realizačních týmech a to ústně svým nadřízeným, sociálním pracovníkem nebo vedoucí zařízení.

Za přijetí nápravných opatření ke stížnostem odpovídá vedoucí zařízení, která pokud je to možné zajistí přijetí opatření bez odkladu (odstranění problému, změna organizace práce, revize metodických postupů a pokynů) ve spolupráci s pověřenými pracovníky zařízení, správy organizace. Náročnější změny, které vyžadují např. technické řešení, a které jsou spojeny s výdejem vysokých finančních prostředků, jsou řešeny v rámci stanoveného finančního plánu na daný rok, nebo zahrnuty do plánu na roky následující.

Mgr. Michaela Šarmanová, DiS.
vedoucí zařízení DBS