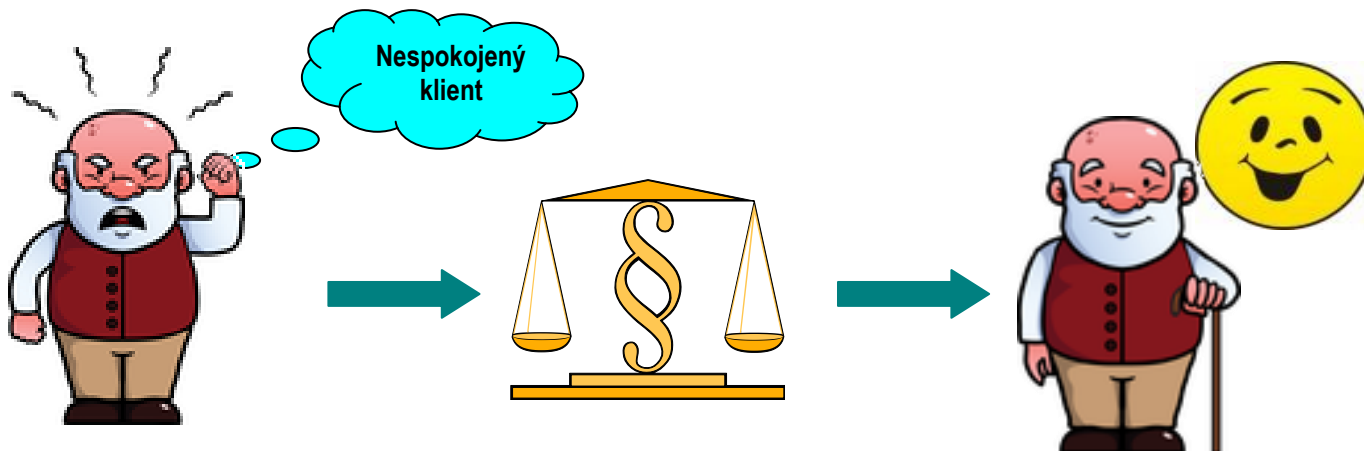


# PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

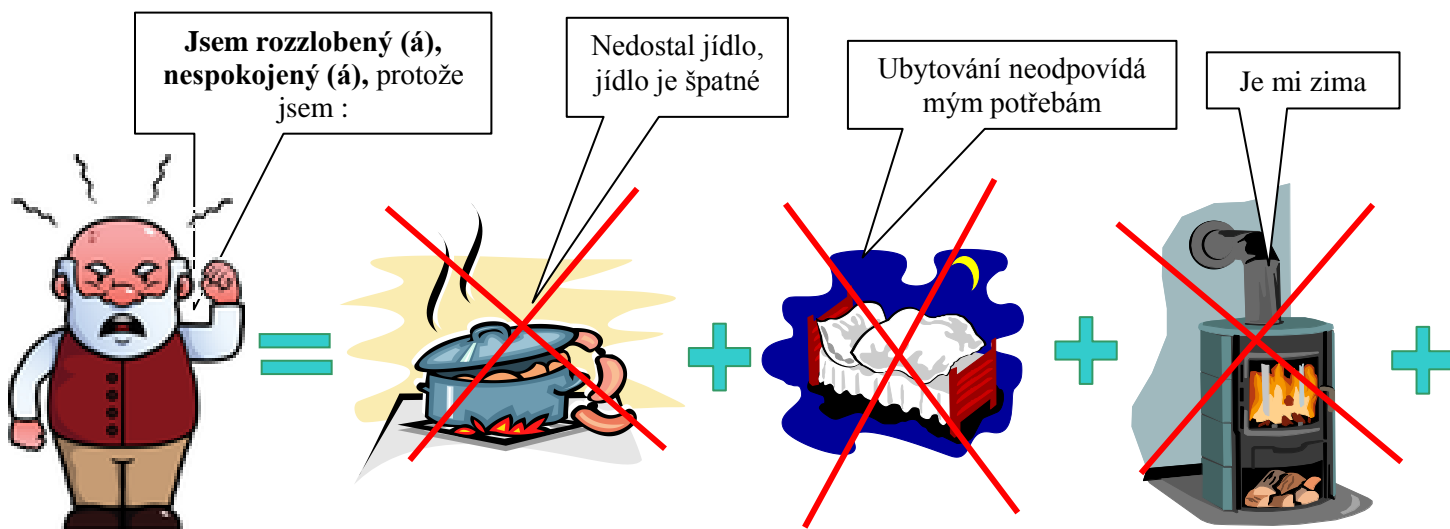
- ▶ Místo realizace: **Domov Bílá Opava**
- ▶ Závaznost pro: **Domov se zvláštním režimem**
- ▶ Platnost od: **01. 06. 2014**

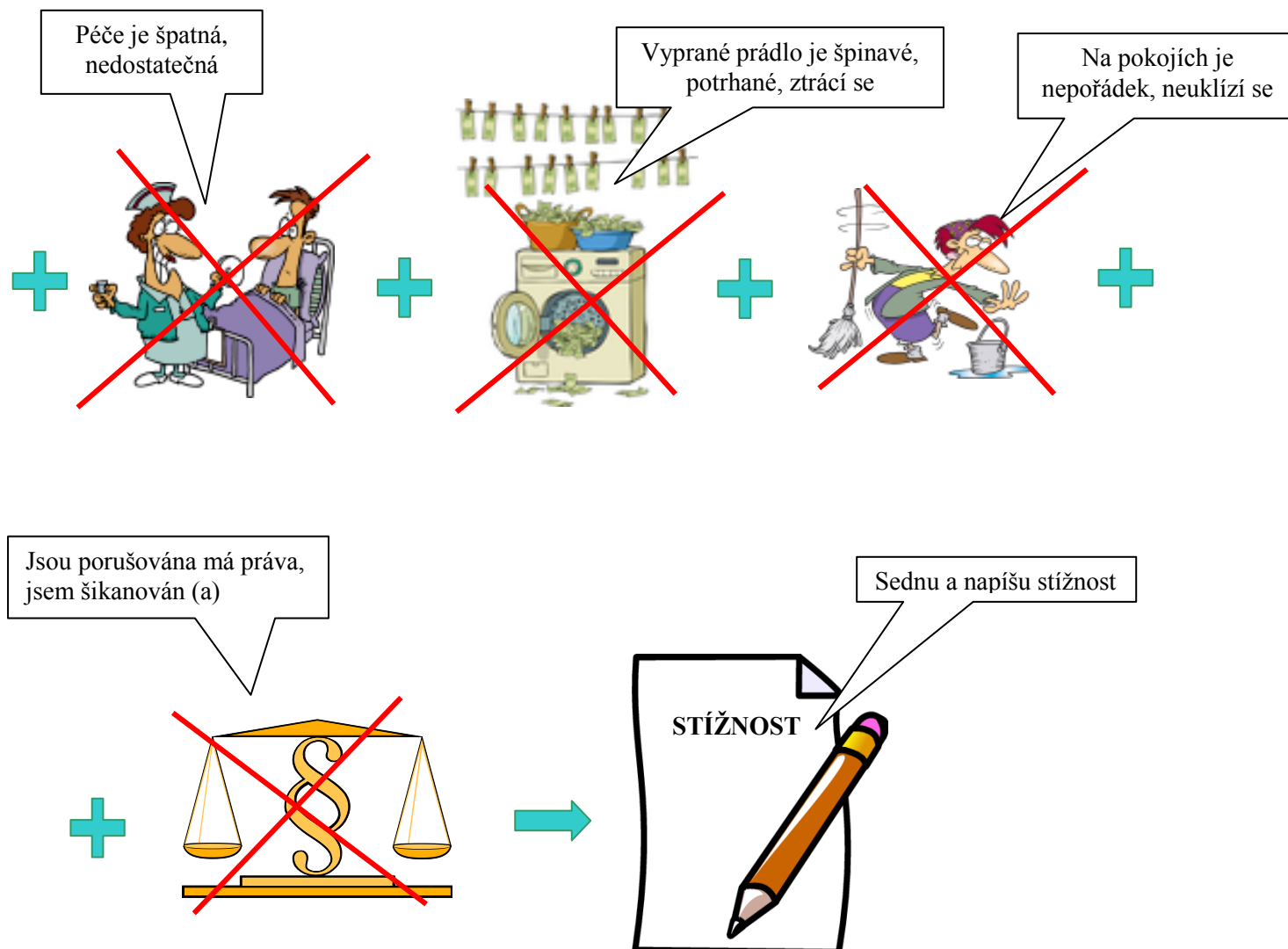


## 1. Cíl standardu

Zajistit právo uživatele Domova Bílá Opava (dále jen domov) na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb. Zajistit informovanost uživatelů i zaměstnanců o možnosti podat stížnosti. Stanovení jednotného postupu pro podávání a vyřizování stížností uživatelů domova. Využívání stížností ke zvyšování kvality sociálních služeb.

### 1.1 Definice stížnosti



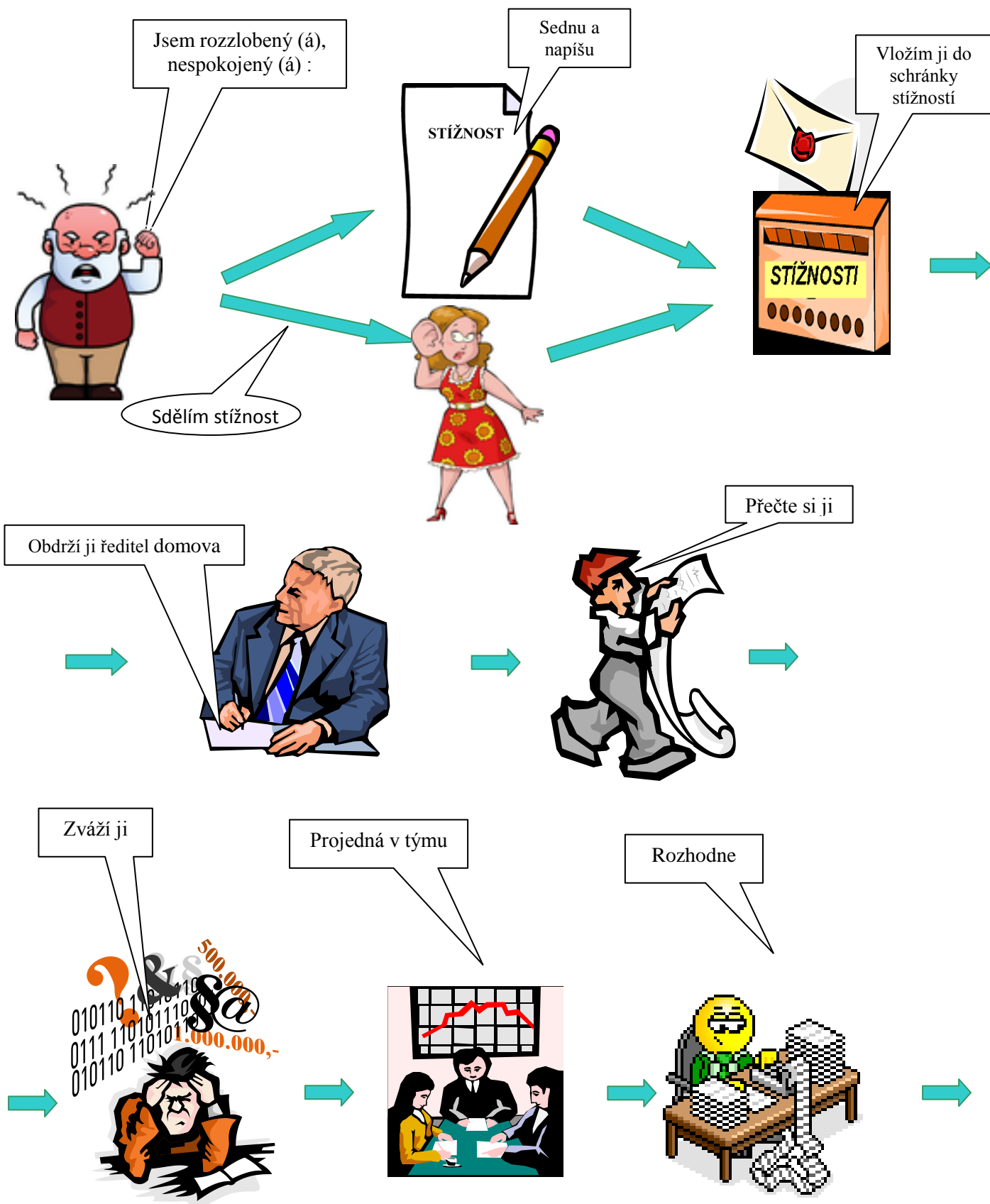


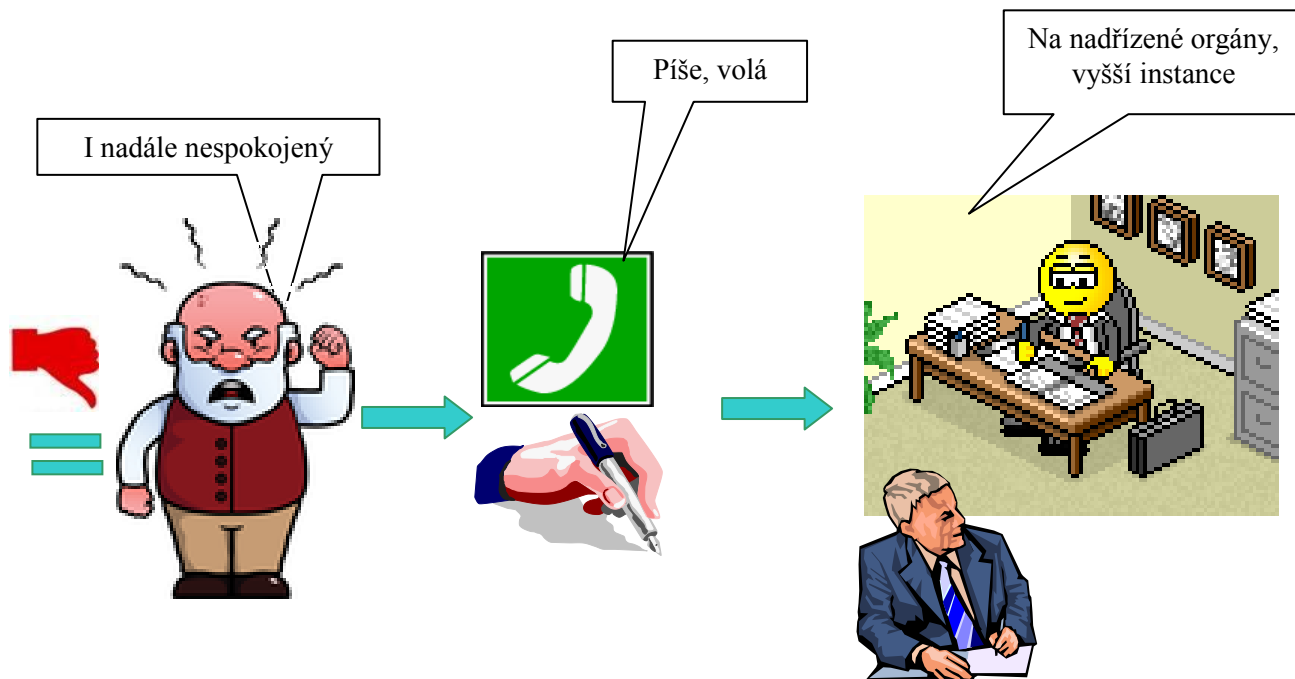
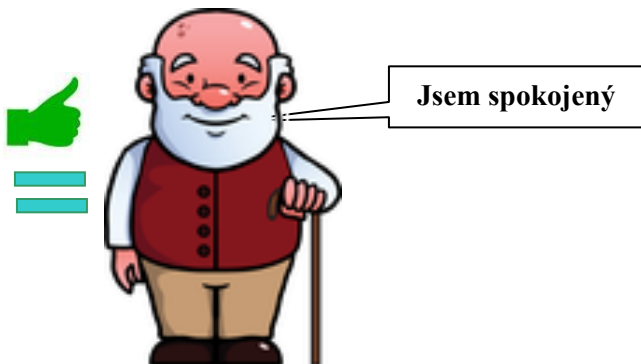
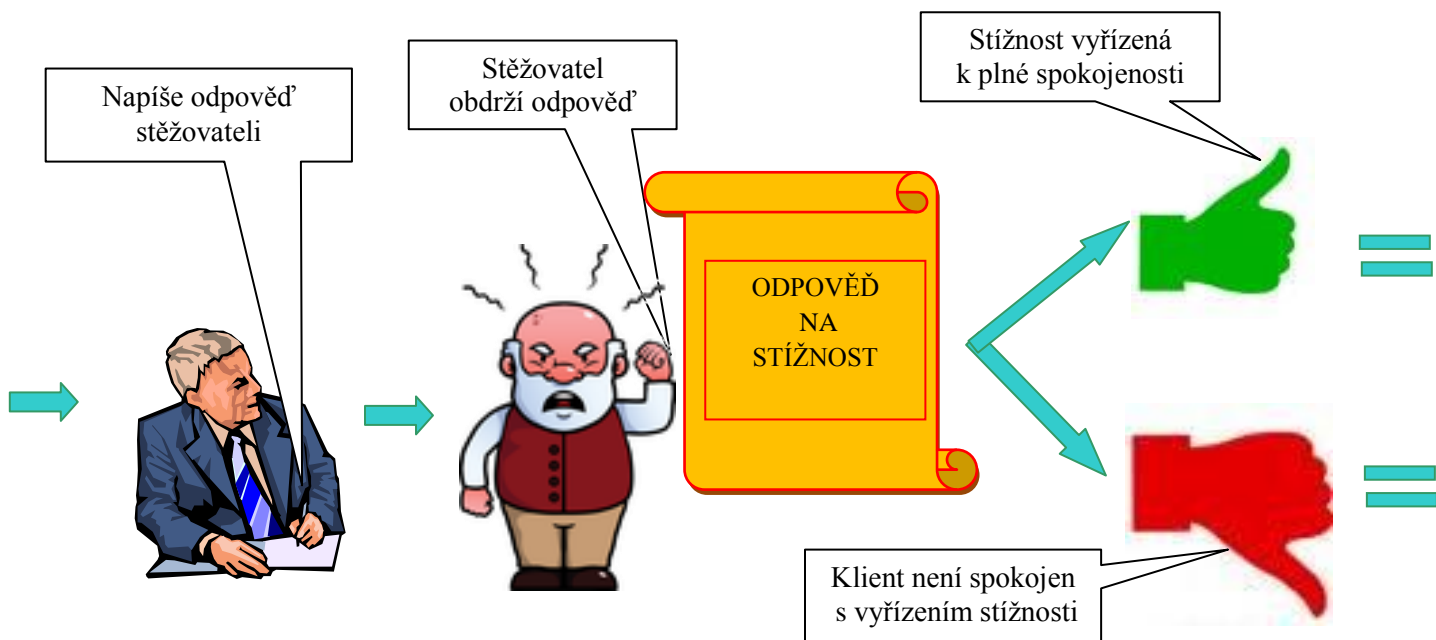
**Stížností se rozumí projev nespokojenosti** uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jde zejména o takové podání uživatele, které poukazuje na porušení práv uživatele, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli atp.). Anonymní stížnost je stížnost, v které nevedl stěžovatel své jméno, příjmení a kontaktní adresu.

## 1.2 Podnět či připomínka

**Podnětem či připomínkou se rozumí doporučení nebo upozornění** uživatele nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb, nebo života uživatelů v zařízení. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.

## 2. Pravidla pro vyřizování stížností





- Stížnost na poskytované služby může podat uživatel domova, jeho svobodně zvolený zástupce, rodinný příslušník, výbor klientů, příp. jiná fyzická či právnická osoba, zastupující zájem uživatele domova. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Stížnost může být podána osobně nebo prostřednictvím zástupce u vedoucí úseku přímé péče o klienta, sociální pracovnice, zástupce ředitele nebo ředitele domova, písemná též vložením do schránky důvěry, která je umístěna společně s pravidly pro podávání a vyřizování stížností na každém podlaží domova. Je možná i jiná forma komunikace (např. znaková řeč atd.). Schránku důvěry vybírá jednou týdně ředitel nebo jeho zástupce spolu s jedním (náhodně zvoleným) zaměstnancem.
- Je-li stížnost podávána u jiného, než výše uvedeného pracovníka (např. v době jeho nepřítomnosti), tento je povinen zajistit stěžovateli podání u oprávněné osoby.
- O podání ústní stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše také v případě, že vyřízení nenáleží do působnosti domova a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam se opatří podpisy stěžovatele a zaměstnance, který záznam pořídil, popř. ostatními účastníky. Kopii záznamu o podání stížnosti obdrží stěžovatel nebo jím zvolený zástupce.
- Pracovníci, pověřeni přijímáním stížností, podání stížnosti zaznamenají do formuláře, který je přílohou standardu č. 7, a to v následující formě :  
jméno a příjmení stěžovatele, datum podání stížnosti, věc, jméno osoby, která stížnost přijala, popis, čeho se stížnost týká. Takto zaznamenaná stížnost se předává řediteli k zaevidování do knihy stížností
- Vyřizování stížností se zabývá ředitel nebo jím pověřená osoba. Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci domova, předá se stížnost k vyřízení instituci, které se týká a o postoupení se stěžovatel vyrozumí.
- Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněně chráněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak. Opakované stížnosti ve stejné věci, které byly již v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, není již potřeba opětovně prošetřovat. O tomto postupu je stěžovatel informován.
- Stížnost podána anonymně bude rovněž prošetřena a výsledek šetření (včetně nápravného opatření u důvodné stížnosti) bude vyvěšen na informační tabuli klientů po dobu 14 dnů.
- Výsledkem řešení stížností je písemné sdělení o vyřízení stížnosti, které je předáno, zasláno, stěžovateli. Ve sdělení se uvede, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Následně je proveden zápis o vyřízení do knihy stížnosti vedené u ředitele.
- Při vyřizování stížností je nutné dodržovat přiměřené lhůty. Nelze-li stížnost vyřídit ihned, považuje se za přiměřenou lhůtu pro vyřízení stížnosti 30 dnů. U stížnosti závažnějšího charakteru je lhůta pro vyřízení a zaslání sdělení stěžovateli stanovena do 60 dnů, která je v souladu se správním řádem. V případě nedodržení ani této lhůty bude stěžovatel o nedodržení lhůty písemně vyrozuměn.
- Pokud stěžovatel není s výsledkem stížnosti spokojen, má možnost požádat nadřízený orgán, tj. Krajský úřad Moravskoslezského kraje, jako zřizovatele domova, Kancelář veřejného ochránce

práv, Ministerstvo práce a sociálních věcí, nebo Prezidentskou kancelář, o prošetření způsobu vyřízení stížnosti.

- Vyřízené stížnosti se archivují v knize stížností a následně ve spisovně domova po dobu 5 let.
- Ředitel domova informuje zaměstnance domova o počtu podaných stížností i o způsobu jejich vyřízení dvakrát ročně na pravidelných poradách.
- **Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou periodicky vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb (viz Standard č.15).**

## 2. Kontakty

Moravskoslezský kraj  
Krajský úřad  
Odbor kontroly  
28. října 117  
702 18 Ostrava  
tel.: 595 622 938  
[posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz)

Kancelář prezidenta republiky  
Pražský hrad  
119 08 Praha 1  
vedoucí kanceláře  
prezidenta republiky  
tel.: 224 372 201  
[posta@hrad.cz](mailto:posta@hrad.cz)

Veřejný ochránce práv-  
ombudsman  
Údolní 658/39  
602 00 Brno-město  
tel.: 542 542 111  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[kancelar@ochrance.cz](mailto:kancelar@ochrance.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
sekretariát odboru sociálních služeb  
Na Poříčném právu 1/376  
128 01 Praha 2  
tel.: 221 922 396  
[posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Příloha - Formulář pro zaznamenání stížnosti****Stížnost č.**

<b>Stížnost podává :</b>	
<b>Datum podání stížnosti :</b>	
<b>Věc :</b>	
<b>Stížnost přijal (a) :</b>	

**Popis, čeho se stížnost týká :**

Předáno do knihy stížností dne :

Stížnost vyřízena dne (*písemnou odpovědí stěžovateli*) :

*Poznámky :*