

Název <b>„PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“</b>	Číslo  <b>7.1.</b>	Verze  <b>Č. 2</b>
Zpracoval  Voborníková Denisa	Účinnost od data  1. 12. 2014	Datum revize
Schválil		
Nahrazuje x ruší :		
<b>Obsah :</b> Tato směrnice informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele Směrnice informuje o evidenci a vyřizování stížností, jakou formou a v jaké lhůtě- Směrnice informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.		
Přílohy: Kniha stížností –( v kanceláři u telefonu na Odlehčovací službě, v místnosti rehabilitace na Denním stacionáři)		

Úvod:

**Účel:**

Tato směrnice byla vytvořena za účelem stanovení Pravidel při podávání stížností

**Cíl předpisu:**

Cílem směrnice je podat zainteresovaným osobám veškeré informace o tom, jak postupovat v případě, že si uživatel chce stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

**Zdůvodnění:**

Tato směrnice chrání práva uživatelů a přispívá ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb OS Cesta

**Definice používaných pojmů:**

DS – Denní stacionář, OS – občanské sdružení

## Pravidla pro podávání stížností:

### Informovanost a srozumitelnost pravidel pro podávání stížností

- o možnosti podávat stížnost a s pravidly pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je uživatel seznamován při jednání se zájemcem o službu a jsou součástí Zázpisu jednání se zájemcem o službu.
- pravidla jsou vyvěšena na nástěnce u vchodových dveří budovy
- pravidla jsou uveřejněna na webových stránkách organizace [www.stacionarcesta.cz](http://www.stacionarcesta.cz)
- pracovníci jsou povinni seznamovat se se všemi vnitřními pravidly organizace. Tato povinnost vyplývá z dodatku pracovní náplně.

### Na koho je možné podávat stížnost a komu

Chci si stěžovat	
Jak na to	
Na koho	Komu
Na uživatele	Vedoucí služby
Na pracovníka	Ředitel, zástupce ředitele
Na dobrovolníka ,praktikanta	Ředitel, zástupce ředitele
Na vedoucí služby	Ředitel, zástupce ředitele
Na sociálního pracovníka	Ředitel
Na ostatní zaměstnance	Ředitel, zástupce ředitele
Na ředitele sdružení	Písemně na výbor sdružení

### Uživatel má právo:

- **Obracet se na jakéhokoli zaměstnance sdružení**
- **Být zastoupen osobou, které nejvíce důvěřuje – nezávislého zástupce který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat**
- **K podání stížnosti může využít schránku, která se nachází u vchodových dveří budovy**
- **V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka**

### Forma podávání stížností:

- ústní
- telefonická
- písemná
- anonymní do schránky (označené – **Podněty a stížnosti**) , která je umístěna u vchodových dveří budovy

## **Pověřená osoba pro vyřizování stížností**

Denisa Voborníková, ředitelka účelových zařízení OS Cesta

- kontakt: Vítkova 3, 547 01 Náchod
- tel. 494 948 808 mob. 737 219 833
- e- mail [vobornikova@stacionarcesta.cz](mailto:vobornikova@stacionarcesta.cz)

V případě absence zastupuje Bc. Zuzana Votavová, sociální pracovník a zástupce ředitele

## **Postup při řešení podané stížnosti**

- forma podání ústní a telefonická

řešení : V kanceláři sdružení je proveden Zápis do knihy stížností a v rámci možností je uživateli ihned nabídnuto řešení -

- forma písemná

řešení : Uživateli je návrh řešení doručen písemnou formou

- v případě nesouhlasu s nabídnutým řešením, je stížnost postoupena
  - a) na poradu vedení
  - b) na výbor sdružení

## **Lhůta pro vyřizování stížností**

- okamžitě, v případě řešení jiným orgánem nejpozději do 1 měsíce od podání – ( písemnou formou)
- projednání na poradě vedení
- projednání na výboru sdružení

## **Evidence stížností jako zdroj pro zvyšování kvality služeb**

Stížnosti jsou evidovány:

- v **Knize stížností**

V knize stížností jsou evidovány jednak došlé nebo oznámené stížnosti, průběh a výsledek řešení stížnosti. Kniha obsahuje ke konkrétní stížnosti písemně zaevidované tyto údaje: pořadové číslo stížnosti, datum přijetí stížnosti, jméno, či přezdívka osoby, která stížnost podala, obsah stížnosti, kdo stížnost vyřizuje, výsledek šetření a přijatá opatření , datum a odeslání odpovědi na stížnost.

Zápisy o stížnostech provádí pracovník, který byl u konkrétního jednání stížnosti a o zápisu ihned uvědomí ředitele sdružení.

Zápisy o písemných stížnostech, které došly do zařízení, provádí vedoucí služby po přijetí denní pošty a denní kontrole schránky určené k podání stížnosti a o zápisu ihned uvědomí ředitele.

Kniha stížností je uložena v Denním stacionáři v místnosti rehabilitace, a na Odlehčovací službě je uložena v kanceláři na polici, vedle telefonu.

#### **- Analýza stížností**

-Provádí ji 1x ročně ředitel sdružení ve spolupráci se sociální pracovníci  
-Výsledky analýzy jsou předneseny a zhodnoceny na nejbližší poradě pracovníků denního stacionáře a odlehčovací služby a jsou zde i navržena možná opatření k předcházení vzniku stížností.

#### **Postup při řešení anonymní stížnosti**

- denní kontrola schránky určené pro stížnosti, umístěné u vchodových dveří budovy
- denní kontrola pošty doručené do zařízení
- stížnost je zaevidována do knihy stížností
- stížnost je řešena ředitelem sdružení, případně jeho zástupcem a to ve spolupráci s vedoucími obou zařízení
- navržené opatření je zaznamenáno ředitelem do knihy stížností
- postup řešení stížnosti je vyvěšen u schránky určené k podání stížnosti – mimo kancelář po dobu 3 měsíců od podání stížnosti

#### **Postup při nespokojenosti uživatele s vyřízením stížnosti**

-V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je uživatel oprávněn obrátit se na nadřízený orgán

-Stěžovatel se může odvolat vždy k jakémukoliv orgánu, který sleduje dodržování lidských práv

- **Městský úřad Náchod**, Odbor sociálních věcí, Masarykovo nám. 40,547 01 Náchod
- **Krajský úřad Královehradeckého kraje**, Odbor sociálních věcí, Pivovarské nám. 1245, 500 03 Hradec Králové
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčnickém právu 1,128 01 Praha1
- **Český helsinský výbor**, Jelení 199/5, 118 00 Praha 1
- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno