

**S o c i á l n í s l u ž b y , p ř í s p ě v k o v á  
o r g a n i z a c e**

Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří

**ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE**

**č. 7/2010**

**Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností**

**Článek 1**

**Úvod**

V zájmu zachování pokojného stavu při poskytování sociální služby, získání informací o spokojenosti či problémech vzniklých v souvislosti s poskytovanou službou, dále pro informovanost ve věcech osobnostních vztahů mezi klienty navzájem, mezi klienty a zaměstnanci, mezi zaměstnanci a zaměstnavatelem a mezi dalšími subjekty a klienty či zaměstnanci, které jsou na poskytování sociální služby zainteresováni, je požadavkem stanovit způsob pro podávání, evidenci a vyřizování stížností.

Každý zaměstnanec má právo obracet se na zaměstnavatele se stížnostmi na výkon práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Zaměstnavatel má povinnost jeho stížnost projednat (§ 14 odst. 3 zákoníku práce).

Pro zkvalitňování pobytových služeb má klient právo využít Standardu kvality sociálních služeb č. 2 (Ochrana práv osob) a Standardu č. 7 (Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby).

**Článek 2**

**Stížnost**

Stížnost je adresný projev vůle uživatele sociální služby, zaměstnance nebo jiné, na činnosti zařízení Sociálních služeb, p.o., Pochlovická 57, 35751 Kynšperk nad Ohří, zúčastněné osoby, směřující k vyjádření názoru, který vede k potřebě stav prověřit a přijmout v případě zjištěných pochybení, vad nebo jiných významných skutečností přiměřená opatření.

Stížnost je i projev vůle, který není adresný, ale který obsahuje takové skutečnosti, ze kterých je možno se domnívat, že může mít reálný základ či obsah, jenž by mohl stěžovatele vystavit takovému jednání či opatření, které není považováno za standardní a běžné.

**Článek 3**

**Výklad pojmů**

1. Stížnost může být písemná, ústní nebo elektronická.
2. Stížnost adresná je taková, která má konkrétního stěžovatele a která je způsobilá

# S o c i á l n í s l u ž b y , p ř í s p ě v k o v á o r g a n i z a c e

Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří

k adresné odpovědi.

3. Stížnost neadresná je taková, která nemá konkrétního stěžovatele, ale po jejímž vyřízení je v zájmu stran seznámit s jejím obsahem vhodnou formou a způsobem vyřízení širokou vrstvou zúčastněných (nástěnka, periodikum, setkání s uživateli služby nebo zaměstnanci apod.).
4. Stížnost, která není adresná a z jejíhož obsahu je po prošetření zřejmé, že již stávající a aktuální opatření, jsou dostatečná, není stížností.

## **Článek 4** **Podávání stížností**

Písemně lze stížnosti doručovat poštou na adresu Sociální služby, p.o., Pochlovická 57, 35751 Kynšperk nad Ohří k rukám ředitele. Písemně lze stížnosti doručit i osobně a to buď k rukám ředitele, nebo anonymně do zvláštní schránky, která je umístěna u vchodových dveří pavilonu A ze strany od vjezdové rampy u kantýny a druhá u hlavního vchodu do pavilonu A u veřejného telefonního automatu.

Elektronicky se zasílají stížnosti na e-mail: [jiri.hruby@ss-po.cz](mailto:jiri.hruby@ss-po.cz)

Ústně lze podat stížnost do zápisu k níže uvedenému zaměstnanci, který zajistí předání zápisu řediteli:

- vedoucí domova nebo pracovní směny,
- sociální pracovnice,
- zaměstnanec nebo vedoucí aktivizačního oddělení,
- vedoucí rehabilitace,
- vedoucí sociálně zdravotního úseku,
- vedoucí provozně technického úseku,
- vedoucí úseku majetku, investic a administrativy,
- vedoucí ekonomického úseku
- ředitel.

Tímto není dotčeno právo stěžovatele podat stížnost i jinou formou a využít k tomu jiných institucí např. ministerstva, Kancelář veřejného ochránce práv, Helsinský výbor apod.).

## **Článek 5** **Obecné náležitosti zápisu stížnosti**

Stížnost nemá předepsanou formu, vždy však musí obsahovat popis důvodu pro podání stížnosti nebo stručný popis události, která ke stížnosti vedla. V případě podání stížnosti ústně připojí podpis osoba, která stížnost podává a ten, kdo zápis provádí a datum, kdy byl zápis proveden.

Provádí-li se zápis stížnosti stěžovatele, který má problémy s komunikací, musí zaměstnanec provádějící zápis projevit maximum úsilí pro zaznamenání podstaty stížnosti. Součástí zápisu musí být i způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna.

# **S o c i á l n í s l u ž b y , p ř í s p ě v k o v á o r g a n i z a c e**

Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří

V případě potřeby zajistí odpovědný zaměstnanec služby tlumočnicka, který musí být nezaujatou osobou vůči stěžovateli.

Stěžovatel má právo nechat se ve věci podání stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem.

## **Článek 6 Evidence stížnosti**

Stížnosti jsou evidovány v archu, jehož náležitosti jsou uvedeny v příloze č. 1. Písemnosti vzniklé v souvislosti s podáním stížnosti se ukládají odděleně od ostatních spisů.

O posouzení stížnosti z hlediska obsahového, způsobu prošetření stížnosti a o jejím vyřízení rozhodne ředitel.

## **Článek 7 Vyřizování stížnosti**

Vůči adresnému stěžovateli nesmí být činěny žádná přímá či nepřímá opatření nebo jiné kroky proto, že podal stížnost.

Stížnosti, ke kterým není prováděno další šetření v místě či jinde musí být vyřízeny do 14 dnů ode dne, kdy byly zaevidovány v archu stížností. Stížnosti, které vyžadují další prošetření, musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne zaevidování v archu stížností. O prodloužení tohoto termínu rozhodne v mimořádných případech ředitel na žádost toho, kdo stížnost vyřizuje.

Opakuje-li stěžovatel svou stížnost, přezkoumá ředitel, zda byla stížnost původní věcně správně vyřízena a neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, není dále stížnost prošetřována. O výsledku prošetření stížnosti nové podá stěžovateli písemně zprávu do 10 dnů od zaevidování v archu stížností.

Stížnosti se prošetřují bez zbytečných průtahů, s maximální důsledností, odpovědností všech na stížnosti zúčastněných osob a hospodárností. Vždy je nutno zachovávat při vyřizování stížnosti princip ochrany osobních a citlivých údajů.

Stížnost s působností jinou než věcnou nebo místní pro Sociální služby, p.o., Kynšperk nad Ohří se postoupí příslušnému subjektu do 5 dnů od zaevidování v archu stížností. O postoupení stížností je stěžovatel vhodnou formou informován. Žádá-li stěžovatel, aby v souvislosti s postoupením stížnosti nebylo uváděno jeho jméno, nebo je-li to v zájmu objektivního vyřízení stížnosti, provede se pouze kopie stížnosti bez identifikace stěžovatele a stížnost se vyřídí či postoupí s tím, že stěžovatel je znám.

Stížnost musí prošetřovat vždy nadřízený toho, proti komu stížnost směřuje. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, považuje se za vyřízenou provedením opatření vedoucích

# S o c i á l n í s l u ž b y , p ř í s p ě v k o v á o r g a n i z a c e

Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří

k odstranění zjištěných závad. U všech podání stížností adresných musí být o jejich vyřízení informován stěžovatel písemně, u stížností neadresných se provede záznam o vyřízení stížnosti s poznámkou „stížnost neadresná“ do evidenčního archu stížností.

V informaci stěžovateli o vyřízení stížnosti musí být uveden opravný prostředek, není-li s vyřízením stížnosti spokojen. Proti vyřízení stížnosti adresné si může podat stěžovatel odvolání do 15 dnů od doručení ke **Krajskému úřadu Karlovarského kraje, Odboru kontroly, Závodní 353/88, 361 12 Karlovy Vary.**

O vyřízení stížnosti, kde stěžovatele zastupuje nezávislý zástupce je o vyřízení stížnosti informován nezávislý zástupce.

## Článek 8

### Ustanovení závěrečná a zrušovací

Stěžovateli nevzniká prošetřením stížnosti právní nárok na jakékoliv hmotné plnění. Vyřízením stížnosti ve prospěch stěžovatele lze navrhnout opatření směřující k nápravě vad, které stížnost obsahuje. Vyřízením stížnosti není dotčeno právo stěžovatele domáhat se svých práv jinou právní cestou.

V příloze č. 2 je uvedena zjednodušená forma jak podat stížnost.

Touto organizační směrnicí se ruší Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově důchodců v Kynšperku vydané jako směrnice dne 10.1.2004.

Tato organizační směrnice nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2010.

V Kynšperku nad Ohří dne 25. října 2010

Mgr. Jiří Hrubý  
ředitel