

# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

1. Definice stížnosti
2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností (kdo a kde může stížnost podat, forma podání a vyřízení, zápis a evidence)
3. Úrovně vyřizování stížností
4. Vyhodnocování stížností

Všichni klienti služeb poskytovaných zapsaným ústavem Obecný zájem mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli ohroženi. Stížnost je chápána, jako výkon práva klienta a podnět ke zvýšení kvality služeb.

## 1. Definice stížnosti

Stížnost je každé podání, které klient za stížnost označí, a to bez ohledu na názor poskytovatele služby, týkající se kvality nebo způsobu poskytovaných služeb.

## 2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

### Kdo může stížnost podat:

- stížnost může podat klient sociální služby
- jeho zákonný zástupce
- rodinný příslušník
- případně fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta (např. lékař, právník, přítel)

### Kde a komu podávat stížnosti:

- stížnost lze podat u ředitelky nebo pracovníků sociální péče, a to ústní, písemnou i telefonickou formou
- písemnou stížnost je možné doručit poštou na adresu sídla organizace nebo vhodit do schránky vedle vchodových dveří sídla organizace, popřípadě zaslat e-mailem na adresu [iveta.brzkova@pssmirice.cz](mailto:iveta.brzkova@pssmirice.cz), resp. předat pracovníkům Obecného zájmu z.ú.
- stížnosti mají klienti možnost podávat i anonymně
- rovněž do schránky mohou klienti vhazovat přání a podněty ke zlepšení služeb

### Forma podání stížnosti:

- doručená stížnost musí být klientem, jako „stížnost“ označena
- *Stížnosti mohou být podány*
  - a) písemnou formou
  - b) ústní formou (osobně, telefonicky, třetí osobou), následně je stížnost písemně zaznamenána

v případě např. snížené pohyblivosti, prostorové orientace či nedoslýchavosti, je možné přes kteréhokoli zaměstnance poskytovatele sociálních služeb zprostředkovat jednání přímo v domácnosti klienta (v případě nutnosti i s tlumočnickem)

### Vyřízení, zápis a evidence stížnosti:

- vyřizováním stížností je pověřena ředitelka organizace (bude-li stížnost směřována proti její osobě, stížnost bude vyřizovat správní rada ústavu)
- v případě stížnosti podané na ředitelku organizace, stížnost prošetří a navrhnou způsob vyřízení ostatní členové správní rady zapsaného ústavu
- ten, kdo stížnost podal, je pozván k projednání a vyřízení stížnosti do kanceláře ředitelky, neumožňuje-li to zdravotní stav dotyčného, je možné jednání provést v jeho domácnosti
- za Obecný zájem, z. ú. jsou přítomni ředitelka a minimálně 1 zaměstnanec
- stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce pro vyřizování své stížnosti (např. příbuzný, přítel) nebo si jej přizvat k vyřizování stížnosti
- stížnosti jsou zapisovány do formuláře, který obsahuje následující údaje: datum podání stížnosti, její předmět včetně autentických výroků, způsob vyřízení, podpisem stvrzený souhlas s vyřízením stížnosti a další náležitosti (viz formulář)
- výsledek jednání, včetně způsobu vyřízení a možností odvolání se proti vyřízení, obdrží v písemné podobě ten, kdo stížnost podal (v případě, že klienta zastupuje nezávislý zástupce, je i tento o výsledku jednání písemně vyrozuměn), ve dvou vyhotoveních obdrží tento výsledek také ředitelka organizace
- stížnosti jsou evidovány ve složce „stížnosti“, uložené v kanceláři ředitelky, a také v osobních spisech klientů, a to po dobu dvou let od jejího vyřízení, následně jsou uloženy 5 let ve spisovně organizace
- lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na **maximálně 30 dní od jejího podání**

- překročí-li doba vyřizování stížnosti danou lhůtu, má ředitelka (popřípadě správní rada ústavu) povinnost tuto skutečnost oznámit osobě, která stížnost podala a dohodnout se na dalším termínu vyřízení stížnosti

### **3. Úrovně vyřizování stížností**

#### **I. úroveň**

Statutární zástupce organizace Obecný zájem, z. ú., ředitelka, která stížnost prošetří a navrhne způsob vyřízení. Kontakt na ředitelku je:

Mgr. Iveta Brzková, tel.: 495 422 805, 731 185 873

e-mail: [iveta.brzkova@pssmirice.cz](mailto:iveta.brzkova@pssmirice.cz)

adresa: Obecný zájem, z. ú., Gen. Govorova 575, Smiřice 503 03

V případě stížnosti podané na ředitelku organizace stížnost prošetří a navrhnou způsob vyřízení ostatní členové správní rady zapsaného ústavu

#### **II. úroveň**

Nesouhlasí-li ten, kdo stížnost podal, s jejím vyřízením Statutárního zástupce organizace, stížnost prošetří a navrhne způsob vyřízení správní rada organizace Obecný zájem, z.ú.

#### **III. úroveň**

Nesouhlasí-li ten, kdo stížnost podal, s jejím vyřízením Správní radou organizace, Obecný zájem, z.ú., má právo odvolat se k nezávislému orgánu, jako je např.:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888,777

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Občanské poradny

Senovážné náměstí 24

116 47, Praha 1

Český helsinský výbor

Jelení 5

118 00 Praha 1

tel.: 257 003 500

e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

#### 4. Vyhodnocování stížností

- zodpovědnou osobou za vyhodnocování stížností a jejich využívání k rozvoji a zlepšování poskytovaných služeb je ředitelka organizace
- vyhodnocování provádí ředitelka 2x ročně
- výsledky vyřizování stížností slouží nejen jako podklad pro operativní plány rozvoje služeb, ale také jako jeden z podkladů pro zpracování strategického plánu organizace

Tato pravidla jsou součástí informací předávaných klientů v ústní i písemné podobě (jedno vyhotovení pravidel obdrží klient služby a jedno vyhotovení je součástí smlouvy klienta s jeho podpisem).

.....  
datum převzetí / podpis klienta

.....  
Statutární zástupce organizace Obecný zájem, z. ú.  
ředitelka Mgr. Iveta Brzková

Ve Smiřicích dne .....

S platností dokumentu od 1. 9. 2017