



Název: Směrnice pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů

Číslo: 02/2017

Účinnost: od 01. 01. 2017

Ukládám: Všem pracovníkům dodržovat směrnici v celém rozsahu

Nahrazuje: 1/2011, včetně následných dodatků

Přílohy:
Příloha č. 1 Záznam o podání stížnosti, podnětu
Příloha č. 2 Záznam o řešení stížnosti, podnětu
Příloha č. 3 Zápis z jednání o projednání stížnosti, podnětu
Příloha č. 4 Oznámení o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti, podnětu

	Funkce	Jméno	Datum	Podpis
Zpracoval:	Ředitelka	Ing. Marie Vaškovicová	23. 12. 2016	
Schválil:	Ředitelka	Ing. Marie Vaškovicová	23. 12. 2016	

ČI. I Úvodní ustanovení

Tato směrnice upravuje pravidla organizace pro přijímání a vyřizování stížností či podnětů k poskytování jednotlivých služeb nebo k provozu domů s pečovatelskou službou (DPS). V příspěvkové organizaci SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD (SSUB) jsou stížnosti a podněty chápány jako důležitý zdroj informací o spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami nebo o spokojenosti obyvatel domů s pečovatelskou službou s jejich provozem. Stížnosti a podněty nabízí organizaci možnosti, jak poskytované služby zlepšit ke spokojenosti uživatelů služeb či obyvatel DPS.

ČI. II Základní pojmy

Stížnost – je podání učiněné převážně ve vlastním zájmu fyzické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti vedení organizace, v postupech nebo způsobech poskytování sociální služby, provozování DPS nebo v chování pracovníků organizace.

Stížnost – není podání v záležitostech, které byly nebo jsou předmětem soudního řízení, předmětem k zahájení správního řízení, podáním v probíhajícím správním řízení, popřípadě řádným či mimořádným opravným prostředkem ve správním řízení dle zákona č. 200/1990 Sb., v platném znění, o přestupcích.

Podnět – individuální písemné nebo ústní podání, které vyjadřuje připomínku nebo žádost na činnost organizace.

Stěžovatel – osoba, která podala stížnost či podnět.

ČI. III Vymezení působnosti

Tato směrnice stanoví pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů doručených příspěvkové organizaci SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD, se sídlem Uherský Brod, Za Humny 2292, nebo těmto jejím subjektům:

1. Pečovatelská služba Uherský Brod (PS), Za Humny 2292, Uherský Brod.
2. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Větrník (NZDM), Větrná 2060, Uherský Brod.
3. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SASRD), U Žlebu 1066, Uherský Brod.
4. Denní stacionář pro osoby s tělesným a mentálním postižením (DS), Partyzánů 2174, Uherský Brod.
5. Dům s pečovatelskou službou Uherský Brod, Za Humny 2292.
6. Dům s pečovatelskou službou Uherský Brod, Za Humny 2467.
7. Dům s pečovatelskou službou Uherský Brod, U Žlebu 1066.

Čl. IV

Přijímání stížností a podnětů

1. Stížnost či podnět přijímají a vyřizují pouze **pověření pracovníci**. Ostatní pracovníci jsou povinni sdělit stěžovateli, na koho se může obrátit. Pověřenými pracovníky pro přijímání a vyřizování stížností a podnětů jsou:
 - a) ředitelka organizace,
 - b) ekonomka organizace,
 - c) vedoucí pečovatelské služby,
 - d) vedoucí NZDM,
 - e) vedoucí sociální pracovnice SASRD,
 - f) vedoucí denního stacionáře,
 - g) správcová DPS Za Humny 2467 a U Žlebu 1066.Při nepřítomnosti kterékoliv pověřené osoby vyřizuje stížnost ředitelka. V případě, že není přítomna, přijme stížnost její zástupce – ekonomka organizace.
2. Stížnost nebo podnět mohou být podány:
 - a) **ústně** (osobně, telefonicky),
 - b) **písemně** (osobním podáním, poštou, e-mailem **stiznosti@ssub.cz**, na technickém nosiči dat, anonymně vhozením do některé ze schránek k tomu určených, na facebooku NZDM <https://www.facebook.com/nzdmvetrnik/>).
3. Stížnost nebo podnět může stěžovatel podat **v pracovní dny v době od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ hodin** pověřeným pracovníkům, vyjma vedoucí NZDM, které se mohou stížnosti podat **v pracovní dny v době od 13⁰⁰ do 17⁰⁰ hodin**. Pověřený pracovník je povinen provést záznam na předepsaném tiskopise, který je přílohou č. 1 této směrnice.
4. Písemnou stížnost nebo podnět může stěžovatel vhodit do schránky označené nápisem Stížnosti umístěné:
 - a) u poštovních schránek v zádveři DPS Uherský Brod, Za Humny 2292,
 - b) u poštovních schránek v zádveři 1. vchodu DPS Uh. Brod, Za Humny 2467,
 - c) u poštovních schránek v zádveři DPS Starý Hrozenkov,
 - d) u poštovních schránek v zádveři Domu s chráněnými byty (DCHB) Suchá Loz,
 - e) u poštovních schránek bytového domu v Uherském Brodě, Větrná 2060,
 - f) u bočního vstupu do budovy DPS Uherský Brod, U Žlebu 1066.Schránky jsou vybírány v pondělí a ve čtvrtek pověřenými pracovníky.

Čl. V

Zásady vyřizování stížností, podnětů

1. **Osobní stížnost/podnět** eviduje pověřená osoba písemným záznamem (viz Příloha č. 1), jehož kopii stěžovatel obdrží. V případě písemné stížnosti/podnětu **zaslané poštou nebo e-mailem** je stížnost do 7 kalendářních dnů vyřešena a odeslána nebo je zaslán záznam o přijetí stížnosti/podnětu a tato je do 30 dnů vyřešena. **Při telefonickém podání stížnosti/podnětu** je stěžovatel při hovoru informován o přijetí stížnosti a jejím následném řešení ve lhůtě do 30 dnů. Pokud stěžovatel sdělí svou doručovací adresu, bude mu záznam o řešení stížnosti doručen, jinak bude informován pouze telefonicky (o telefonickém sdělení vyřešení stížnosti provede pověřený pracovník záznam).
2. Stížnost nebo podnět může podat kdokoli, kdo má připomínky či výhrady k činnosti organizace.
3. V případě, že stěžovatel chce být zastoupen při podání a řešení stížnosti nebo podnětu jinou osobou, doloží zmocněnec k zastupování plnou moc.
4. Stěžovatel má právo na přítomnost blízké osoby nebo tlumočnicka v průběhu podání a vyřizování stížnosti/podnětu.

5. Podání stížnosti/podnětu nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byly stížnost či podnět podány, nejde-li o tutéž osobu.
6. Při vyřizování stížnosti/podnětu je nutno vycházet z jeho obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
7. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci a šetření stížnosti/podnětu tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.
8. Stížnost/podnět je nutné vyřizovat pružně, odpovědně, bez průtahů. Při prošetřování musí být posouzeny všechny body stížnosti/podnětu.
9. Při anonymní stížnosti/podnětu nebo není-li známa adresa stěžovatele, se stížnost/podnět řeší jako každá jiná stížnost/podnět, s tím rozdílem, že záznam se nezasílá a odpověď na stížnost/podnět, vč. jejího znění, je zveřejněna na veřejných vývěskách organizace. Do evidence stížnosti/podnětů je založen záznam o řešení stížnosti/podnětu (Příloha č. 2). Vulgární stížnosti/podněty vyřizovány nebudou.
10. V rámci prošetření stížnosti/podnětu bude vyslechnut stěžovatel a osoby, proti kterým stížnost/podnět směřuje. O ústních jednáních sepíše pracovník prošetřující stížnost/podnět zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, vyjádření účastníků a vyjádření účastníků o tom, že se seznámili s obsahem jednání. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a ostatní účastníci jednání. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do záznamu (Příloha č. 3).
11. Vyřízením stížnosti/podnětu nesmí být pověřen pracovník, proti němuž stížnost/podnět směřuje nebo jehož rozhodnutí se stížnost/podnět týká.
12. Stížnost/podnět musí být vyřízeny do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byly doručeny. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných, odůvodněných případech. O důvodech je stěžovatel písemně informován před uplynutím 30 denní lhůty (viz Příloha č. 4).
13. Originál stížnosti nebo podnětu a spisového materiálu týkajícího se vyřízení stížnosti/podnětu se zakládají:
 - a) pro pečovatelskou službu u vedoucí PS,
 - b) pro NZDM Větrník u vedoucí NZDM,
 - c) pro SASRD u vedoucí sociální pracovnice,
 - d) pro denní stacionář u vedoucí DS,
 - e) pro DPS Za Humny 2292 u ředitelky organizace,
 - f) pro DPS Za Humny 2467 a U Žlebu 1066 u správcové DPS.
14. V případě, že se stížnost/podnět týká ředitelky organizace, je nutné tyto postoupit zřizovateli organizace.
15. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti/podnětu má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s žádostí o prošetření postupu při vyřizování stížnosti/podnětu:
 - a) Město Uherský Brod, Masarykovo nám. 100, 688 01 Uherský Brod.
 - b) Krajský úřad Zlínského kraje, Tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín.
 - c) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2.
 - d) Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno.
 - e) Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

Čl. VI Evidence stížností, podnětů

1. Evidenci stížností/podnětů vede:
 - a) vedoucí PS pro pečovatelskou službu,
 - b) vedoucí NZDM pro Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Větrník,
 - c) vedoucí sociální pracovnice pro SASRD,
 - d) vedoucí DS pro denní stacionář,
 - e) ředitelka pro DPS Uherský Brod, Za Humny 2292,
 - f) správcová pro DPS Uherský Brod, Za Humny 2467 a U Žlebu 1066.
2. Do evidence je třeba zapsat každou nově přijatou stížnost/podnět (dle přílohy č. 1), kterou vyplní pověřený pracovník.
3. Evidence stížností/podnětů obsahuje:
 - a) datum doručení stížnosti/podnětu, číslo jednací, počet příloh,
 - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele (příp. poznámku, že stěžovatel si nepřeje, aby jeho jméno bylo uváděno),
 - c) stručný obsah stížnosti/podnětu,
 - d) jméno pracovníka, který stížnost/podnět zaevidoval,
 - e) datum předání stížnosti/podnětu k vyřízení,
 - f) jméno pracovníka, který je pověřen prošetřením stížnosti/podnětu,
 - g) datum a způsob vyřízení stížnosti/podnětu,
 - h) datum odeslání písemného sdělení o způsobu vyřízení stížnosti/podnětu, popř. datum vyvěšení obsahu stížnosti i jejího řešení na vývěsce,
 - i) případně datum odeslání oznámení o prodloužení lhůty vyřízení stížnosti/podnětu.
4. Vedoucí PS, NZDM, DS, vedoucí sociální pracovnice SASRD, ředitelka a správcová zpracují vždy do 31. 01. následujícího roku zápis přijatých stížností/podnětů za předchozí kalendářní rok a tento použijí jako podklad pro výroční zprávu SSUB.

Čl. VII Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice je zaměstnancům, uživatelům služeb a obyvatelům DPS k dispozici na všech vývěskách, u ředitelky, vedoucí PS, NZDM, DS, vedoucí sociální pracovnice SASRD, správcové DPS, ekonomky organizace, v kancelářích pečovatelek a na webových stránkách www.ssub.cz.
2. Za to, že každý zaměstnanec, uživatel služby a obyvatel DPS, bude seznámen s touto směrnicí, odpovídá ředitelka, vedoucí jednotlivých služeb a správcová DPS.
3. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance SSUB.

Příloha č. 1

Stížnost zaevidována pod č.

Z Á Z N A M O PODÁNÍ STÍŽNOSTI/PODNĚTU

Jméno a příjmení stěžovatele:

Adresa stěžovatele:

Stížnost podána dne:

Stížnost podána: (osobně písemně, ústně, anonymně vhozena do schránky, telefonicky, e-mailem, na technickém nosiči dat)

Stížnost/podnět přijal (jméno a příjmení a funkce pracovníka):

.....

Záznam (obsah) podané stížnosti/podnětu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Návrh stěžovatele na řešení stížnosti/podnětu:

.....

.....

Záznam provedl: dne

Podpis:

Po přečtení se zněním záznamu souhlasím:

.....
podpis stěžovatele

Příloha č. 2

Z Á Z N A M O Ř E Š E N Í S T Í Ž N O S T I / P O D N Ě T U

ze dne zaevidované pod číslem

Průběh šetření stížnosti/podnětu:

Výsledek šetření stížnosti/podnětu:

Záznam provedl/a/ dne

.....
podpis

Příloha č. 3

Z Á P I S

z jednání o projednání stížnosti/podnětu podané dne zaevidované
pod číslem

Projednání stížnosti/podnětu se zúčastnili:

Zápis

Vyjádření jednotlivých účastníků:

Závěr:

Záznam provedl/a/ dne

.....
podpis

Po přečtení se zněním záznamu souhlasím a zároveň svým podpisem stvrzuji převzetí jedné kopie tohoto záznamu.

Podpisy jednotlivých účastníků:

Příloha č. 4

Podnět/Stížnost zaevidován/a/ pod č.

Vážená/ý/ paní/e/
(jméno, příjmení a adresa stěžovatele)

V dne

OZNÁMENÍ O PRODLOUŽENÍ LHŮTY K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI/PODNĚTU

Vzhledem k tomu, že řádné prošetření a vyřízení Vaší žádosti nelze provést ve lhůtě 30 dnů z těchto důvodů:, prodloužíme lhůtu k vyřízení o dnů. Nejpozději do Vám bude zaslána písemná zpráva, jak byl/a/ Váš/Vaše podnět/stížnost vyřízen/a/.

.....
razítko a podpis