

 SOCIÁLNÍ SLUŽBY OLŠAVA	Sociální služby Olšava, příspěvková organizace Nezdenice 43, 687 32 Nezdenice	SM
---	--	-----------

SMĚRNICE

PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JINÝCH PODNĚTŮ

	Funkce	Jméno:	Podpis:
Zpracovatel:	Ředitelka:	Ing. Marie Vaškovicová	
Schválil:	Ředitelka:	Ing. Marie Vaškovicová	
Verze:			1.
Účinnost od:			01. 01. 2024
Závaznost:	Zaměstnanci ředitelství, vedoucí zařízení a jim podřízení a odpovědní zaměstnanci		
Příloha č. 1	Potvrzení o přijetí stížnosti		
Příloha č. 2	Záznam o řešení stížnosti/podnětu		
Příloha č. 3	Oznámení o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti/podnětu		
Příloha č. 4	Evidence přijatých stížností za rok		

ČI. 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

(1) Tato směrnice upravuje pravidla organizace pro přijímání a vyřizování stížností či podnětů k poskytování jednotlivých služeb. V příspěvkové organizaci Sociální služby Olšava jsou stížnosti a podněty chápány jako důležitý zdroj informací o spokojenosti klientů s poskytovanými službami. Stížnosti a podněty nabízí organizaci možnosti, jak poskytované služby zlepšit ke spokojenosti klientů všech služeb.

ČI. 2 ZÁKLADNÍ POJMY

(1) **Stížnost** je **každé podání osoby**, které osoba sama za stížnost považuje bez ohledu na názor zaměstnance. Osoba v něm žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

(2) **Připomínka** je podání osoby na skutečnost, která ho nijak nepoškodila. Může být podána každému zaměstnanci SSLO. Zaměstnanec ji může sám vyřešit. Není nutný písemný záznam.

(3) **Podnět** je připomínka s návrhem řešení dané skutečnosti. Další nápad na činnost, rada, co zlepšit, nad čím se zamyslet – podnět je podáván ústně nebo písemně.

(4) **Stěžovatel** je osoba, která podala stížnost či podnět.

ČI. 3 PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ

(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 Domova pro seniory Nezdenice;
- d) vedoucí Domova pro seniory Luhačovice;
- e) vedoucí Domova pro osoby se zdravotním postižením Uherský Brod;
- f) vedoucí Centra bydlení pro osoby se zdravotním postižením Uherský Brod.

(2) Při nepřítomnosti kterékoliv pověřené osoby vyřizuje stížnost ředitelka. V případě, že není přítomna, přijme stížnost ekonomka organizace.

(3) O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned po podání, příjemce sepíše záznam, je povinen po sepsání záznamu stěžujícímu záznam přečíst, a předloží jej stěžovateli k podpisu a zabezpečí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení. Anonymní stížnosti příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu, a následně pak řeší jako ostatní stížnosti.

(4) Stížnost nebo podnět mohou být podány:

- o **ústně** (osobně, telefonicky),

	SM	PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JINÝCH PODNĚTŮ	Verze: 1
			Účinnost od: 01. 01. 2024
			Strana: 3 / 6

- **písemně** (osobním podáním, poštou, e-mailem, vhozením do některé ze schránek k tomu určených, na facebookovém profilu organizace, přes kontaktní formulář na webových stránkách organizace).

(5) Stížnost nebo podnět může stěžovatel podat **v pracovní dny v době od 8⁰⁰ do 13⁰⁰ hodin** pověřeným pracovníkům. Pověřený pracovník je povinen provést záznam o podání stížnosti/podnětu na předepsaném tiskopise, který je přílohou této směrnice („Potvrzení o přijetí stížnosti/podnětu“ – příloha č.1).

(6) Písemnou stížnost nebo podnět může stěžovatel vhodit do schránky označené nápisem „Stížnosti“ umístěné:

- v Domově pro seniory Luhačovice v přízemí u výtahu;
- v Domově pro seniory v Nezdenicích před vstupem do hlavní budovy, dále pak:
 - a. v jídelně klientů,
 - b. v prostorách patra C2 a C3.
- v Domově se zvláštním režimem Nezdenice před hlavním vstupem do budovy, dále pak:
 - c. v jídelně klientů v patrech B1, B2 a B3.
- v Domově pro osoby se zdravotním postižením Uherský Brod ve vestibulu za hlavním vstupem do budovy;
- v Chráněných bydleních vždy u hlavního vstupu do budovy;
- na ředitelství před vstupem do budovy.

(7) Schránky jsou vybírány v pracovní dny průběžně, minimálně 1 x týdně, pověřenými pracovníky.

Čl. 4 ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ

(1) **Osobní stížnost/podnět** eviduje pověřená osoba písemným záznamem („Potvrzení o přijetí stížnosti/podnětu“ – příloha č.1), jehož kopii stěžovatel obdrží. V případě písemné stížnosti/podnětu **zaslané poštou nebo e-mailem** je stížnost evidována v elektronické spisové službě, je jí přiděleno číslo jednacích a dokument je opatřen razítkem s datem doručení. Písemná stížnost je do 7 kalendářních dnů vyřešena a odeslána nebo je zaslán záznam o přijetí stížnosti/podnětu a tato je do 30 dnů ode dne přijetí 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) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci a šetření stížnosti/podnětu tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.

	SM	PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JINÝCH PONDĚTŮ	Verze: 1
			Účinnost od: 01. 01. 2024
			Strana: 4 / 6

(3) 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 stížností/podnětů je založen záznam o řešení stížnosti/podnětu („Záznam o řešení stížnosti/podnětu“ – příloha č. 2).

(4) Vulgární stížnosti/podněty vyřizovány nebudou.

(5) Stížnost/podnět je nutné vyřizovat pružně, odpovědně, bez průtahů. Při prošetřování musí být posouzeny všechny body stížnosti/podnětu.

(6) Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny do 30 dnů ode dne přijetí. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech se souhlasem ředitelky organizace. O důvodech prodloužení lhůty musí být stěžovatel vyrozuměn písemně před uplynutím 30-ti denní lhůty („Oznámení o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti/podnětu“ – příloha č. 3).

(7) V případě, že stěžovatel chce být zastoupen při podání a řešení stížnosti nebo podnětu jinou osobou, doloží zmocněnec k zastupování plnou moc.

(8) Stěžovatel má právo na přítomnost blízké osoby nebo tlumočnicka v průběhu podání a vyřizování stížnosti/podnětu.

(9) Stížnost nesmí být postoupena k vyřízení zaměstnancům, proti nimž stížnost směřuje. Pokud by hrozil střet zájmů nebo je důvodná obava z možné podjatosti, může být vyřízením stížnosti pověřen jiný pracovník určený vedoucím zařízením, popřípadě ředitelkou.

(10) 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.

(11) Při vyřizování stížnosti/podnětu je nutno vycházet z jeho obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

(12) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom vyrozuměn.

(13) O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva v dané lhůtě, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

(14) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli zprávu.

(15) V případě, že se stížnost/podnět týká ředitelky organizace, je nutné tyto postoupit zřizovateli organizace. V tomto případě je stěžovateli zasláno písemné vyjádření o předání stížnosti zřizovateli.

(16) Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému či nezávislému orgánu:

- **Zlínský kraj** – Odbor sociálních věcí, Tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín, tel. 577 043 111, e-mail: podatelna@zlskykraj.cz.

	SM	PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JINÝCH PODNĚTŮ	Verze: 1
			Účinnost od: 01. 01. 2024
			Strana: 5 / 6

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz.
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, tel. 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- **Český helsinský výbor**, Štefánkova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 770 127 828, e-mailem: info@helcom.cz.

(17) Jsou-li v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je třeba o tom neprodleně informovat vedoucího zařízení a ředitelku organizace, která rozhodne o dalším postupu.

Čl. 5 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ

(1) Ředitelka, vedoucí zařízení, popřípadě pověřený pracovník stížnost zaeviduje ve spisové službě, dokument opatří podacím razítkem a jednacím číslem, které vygeneruje spisová služba a dle pokynu vedoucího nebo ředitelky předá stížnost příslušnému zaměstnanci k vyřízení.

(2) Stížnosti doručené a náležící ředitelství budou zaevidovány, takto označená stížnost bude předána k dalšímu postupu ředitelce SSLO, která pověří příslušného zaměstnance vyřízením stížnosti. Ředitelka o stížnosti informuje pověřeného zaměstnance, který stížnost **centrálně eviduje** a zajišťuje správné a včasné vyřízení stížností.

(3) V případě stížnosti podané vůči zařízení adresované na ředitelství, je povinen pověřený pracovník ředitelství kontaktovat vedoucího zařízení a ověřit si, zda již stížnost v dané věci byla řešena na zařízení. Nebyla-li stížnost ve stejné věci stěžovatele řešena na zařízení, bude pověřeným pracovníkem řádně zaevidovaná stížnost předána vedoucímu zařízení k řešení. Stěžovatel bude informován o předání stížnosti na zařízení písemnou formou. V případě již dříve řešené stížnosti ve stejné věci na zařízení, kdy stěžovatel není spokojen s řešením stížnosti je tato stížnost řešena pověřeným pracovníkem ředitelství.

(4) Evidenci stížností/podnětů daného zařízení vedou pověřeni pracovníci.

(5) Evidence stížností/podnětů obsahuje:

- datum doručení stížnosti/podnětu, číslo jednací, počet příloh;
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele (příp. poznámku, že stěžovatel si nepřeje, aby jeho jméno bylo uváděno);
- stručný obsah stížnosti/podnětu;
- jméno pracovníka, který stížnost/podnět zaevidoval;
- datum předání stížnosti/podnětu k vyřízení;
- jméno pracovníka, který je pověřen prošetřením stížnosti/podnětu;
- datum a způsob vyřízení stížnosti/podnětu;

	SM	PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JINÝCH PONDĚTŮ	Verze: 1
			Účinnost od: 01. 01. 2024
			Strana: 6 / 6

- datum odeslání písemného sdělení o způsobu vyřízení stížnosti/podnětu, popř. datum vyvěšení obsahu stížnosti i jejího řešení na vývěsce;
- případně datum odeslání oznámení o prodloužení lhůty vyřízení stížnosti/podnětu.

(6) Ředitelka, vedoucí zařízení, popřípadě pověřený pracovník vždy do 31. 01. následujícího roku zpracují zápis přijatých stížností/podnětů za předchozí kalendářní rok („Evidence přijatých stížností za rok...“ – příloha č. 4).

Čl. 6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

(1) Detailní postupy podání a vyřizování stížností a podnětů na jednotlivá zařízení jsou specifikovány ve standardech kvality č. 7 každé služby. Tento dokument je k dispozici na nástěnce každého zařízení, popř. u vedoucího.

(2) Tato směrnice je zaměstnancům a klientům k dispozici na nástěnkách jednotlivých zařízení, u ředitelky, pověřeného pracovníka, vedoucích, ekonomky organizace a na webových stránkách www.sslolsava.cz.

(3) Za to, že každý zaměstnanec a klient bude seznámen s touto směrnicí, odpovídá ředitelka, vedoucí zařízení, popř. pověřený pracovník.

(4) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.