



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

ÚVOD – všeobecné informace

1. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou vytvořena v souladu se standardem kvality sociálních služeb č. 7.
2. Stížnost je písemné či ústní podání nebo sdělení učiněné ve vlastním zájmu klienta/uživatele (dále jen klienta), kterým se stěžovatel domáhá ochrany jeho práv. Je to rovněž informace nebo sdělení o nekvalitním, nesprávném, neodborném a neadekvátním poskytování služeb nebo přístupu a chování zaměstnanců, které vyžaduje náležitou odezvu. Pro poskytovatele představují stížnosti důležitý zdroj informací, zda služba odpovídá potřebám klientů a zároveň mohou být i podnětem, jak případně službu zlepšit.
3. Stížnost lze podat ve lhůtě jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
4. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
5. Informace, jak postupovat při podání stížnosti i o jejím následném řešení, dostane klient v den zahájení poskytování sociální služby.

Podání a přijímání stížností

1. Jak se stížnost podává

- **ústně** – osobně, telefonicky
- **písemně** – vhozením do označené schránky, formou dopisu na adresu poskytovatele sociální služby nebo elektronicky (e-mailem, datovou zprávou)
- **anonymně** – takto podaná stížnost se prošetřuje pouze v případě, že obsahuje konkrétní údaje, které lze prošetřit, výsledek prošetření stížnosti může být zveřejněn na nástěnce u recepce

2. Kdo může stížnost podat

Dle § 99a zákona o sociálních službách může stížnost podat:

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

3. Komu se stížnost podává

- **klienti** podávají stížnost kterémukoli zaměstnanci organizace, a ten je povinen stížnost předat ředitelce, a to buď přímo anebo prostřednictvím svého nadřízeného
- **zaměstnanci** podávají stížnost přímo nařízenému pracovníkovi nebo ředitelce
- **ostatní osoby** podávají stížnost kterémukoli zaměstnanci organizace nebo ředitelce

Evidence a vyřizování stížností

1. Evidence stížností

Písemnou evidenci stížností vede ředitelka organizace. Ředitelka stížnost zavede do evidence, která má tyto náležitosti:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- kdo stížnost podal – jméno stěžovatele
- oblast stížnosti
- jméno zaměstnance – kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- datum vyřešení stížnosti

2. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dnů v odůvodněných případech, ale vždy o tom musí organizace informovat stěžovatele.

3. Postup při vyřizování stížnosti

Ředitelka stanoví postup řešení stížnosti a pověří odpovědného zaměstnance za úsek, kterého se stížnost týká o prošetření. Pověřený pracovník prověří všechny okolnosti a skutečnosti stížnosti. Použije dokumentaci, dotazování svědků, a jiné materiály pro zjištění situace. Závěrem vypracuje písemný popis situace, stanovisko a návrh na opatření. Dále se stížnost projednává na schůzce, které se účastní ředitelka a pověřený odpovědný zaměstnanec, který předloží požadované písemné podklady. Projednání stížnosti je dále oprávněn se účastnit stěžovatel, případně jeho zástupce, nebo další osoba, kterou stěžovatel určí. Dochází k vyhodnocení, návrhu řešení a uzavření stížnosti. Poskytovatel sociálních služeb je povinen písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V případě, že stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí nebo nebyl stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel podat stížnost na Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) a požádat o prověření.

MPSV následně:

- stížnost do 60dnů ode dne doručení prověří
- stížnost odloží jako nedůvodnou, nebo uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu prověření orgánu veřejné správy
- vede evidenci o stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede, dělat si z ní kopie nebo výpisy

**Kontakty na nadřízené orgány, příp. nezávislé instituce,
u nichž má stěžovatel právo na odvolání a prověření své
stížnosti:**

Město Turnov

vedoucí odboru sociálních věcí

Antonína Dvořáka 334,

511 01 Turnov

tel: 481 366 854

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

tel: 221 921 111

Veřejný obhájce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel: 542 542 111

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5

tel: 257 221 142

V Turnově dne 1.3.2025