

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností



Za **stížnost** považujeme vyjádřenou nespokojenost uživatele nebo jiné osoby se sociální službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Uživatel, žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila.

Stížnost je chápána jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované služby.

Za **podnět či připomínku** považujeme jakýkoliv návrh, doporučení nebo upozornění uživatele nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zkvalitnění sociální služby. Uživatele podání podnětu nijak nepoškodilo. Podnět může být podán také prostřednictvím dotazníků spokojenosti.

Stěžovatel je osoba, která stížnost podala a žádá nápravu nebo prošetření věci.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby mohou podat:

- uživatelé,
- rodinní příslušníci, blízcí,
- opatrovníci,
- zástupce uživatele, kterého si sám zvolí a ke kterému má důvěru,
- zaměstnanci.

Stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník Domova (ředitel Domova, vedoucí Domova a úseků, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, atd.).

Stížnost lze podat různou formou, a to:

• ústně



• písemně



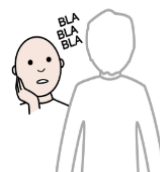
• elektronicky



• telefonicky



• anonymně



Stížnost lze napsat na formulář pro podání stížností, podnětů a připomínek, který je k dispozici u vedoucích Domovů, v kanceláři sociálního úseku a u schránek pro podání stížností, podnětů a připomínek.



Stížnost lze podat i prostřednictvím **elektronického on-line formuláře**, který je k dispozici na webových stránkách Domova.



Stížnosti, podněty a připomínky lze vložit do **schránek pro podávání stížností, podnětů a připomínek**, které jsou umístěny v jednotlivých Domovech a ve vestibulu Domova. Schránky jsou 1x týdně vybírány pověřenou osobou, která případnou stížnost předá vedoucí sociálního úseku. Ta ji zaeviduje do Evidence stížností. Následně vedoucí sociálního úseku předá stížnost řediteli Domova, který rozhodne, kdo se stížností bude zabývat.

Uživatelé, kteří nejsou schopni z důvodu nepříznivého zdravotního stavu nebo omezených komunikačních schopností vyjádřit nespokojenost s průběhem či kvalitou poskytované služby mohou podat stížnost prostřednictvím kteréhokoliv pracovník.



Lhůty pro vyřízení stížnosti:

- Do 5 dnů ode dne doručení stížnosti musí vedoucí sociálního úseku stěžovateli potvrdit příjem stížnosti.
- Nelze-li stížnost vyřídit ihned, je lhůta pro vyřízení stížnosti 30 dnů. U stížností složitějšího charakteru může ředitel dobu vyřízení úměrně prodloužit. Důvody musí být dány stěžovateli na vědomí.

Stěžovatel obdrží na svou stížnost vždy písemnou odpověď, ať byla podána jakoukoliv formou.

Pokud stěžovatel neuvedl svou adresu, je výsledek šetření vyvěšen po dobu 14 dní na nástěnce ve vestibulu Domova.



Kontakty na orgány, u kterých lze podat stížnost v případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti:

- **Zřizovatel**
Obec Víceměřice, Víceměřice 26, 798 26 Nezamyslice
e-mail: ou@vicemerice.cz tel.: 582 388 106
- **Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor sociálních věcí,**
Jeremenkova 40b, 779 11 Olomouc
e-mail: posta@kr-olomoucky.cz tel.: 585 508 111
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz tel.: 221 921 111
- **Veřejný ochránce práv**
Údolní 39, 602 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz tel.: 542 542 888
- **Český helsinský výbor**
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz tel.: 257 221 142

