



**Název:** Organizační směrnice **pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů** v příspěvkové organizaci SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD.

**Číslo:** 1 / 2011

**Účinnost:** od 1. března 2011

**Ukládám:** Všem pracovníkům dodržovat směrnici v celém rozsahu

**Nahrazuje:** Organizační směrnici č. 1/2010, včetně všech jejích dodatků.

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

	<b>Funkce</b>	<b>Jméno</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zpracoval:</b>	Ředitelka	Ing.Marie Vaškovicová	21. 2. 2011	
<b>Schválil:</b>	Ředitelka	Ing.Marie Vaškovicová	21. 2. 2011	

## **Čl. I**

### **Úvodní ustanovení**

V příspěvkové organizaci SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD (SSUB) jsou stížnosti a podněty chápány jako důležitá poselství o spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami. Stížnosti a podněty jsou pro nás důležitým zdrojem informací o možnostech, jak poskytované služby zlepšit ke spokojenosti uživatelů.

Řešením stížností a podnětů se zabýváme odpovědně a s plnou vážností.

## **Čl. II**

### **Vymezení působnosti**

1. Tato směrnice stanoví pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů doručených SOCIÁLNÍM SLUŽBÁM UHERSKÝ BROD, příspěvkové organizaci, Za Humny 2292, Uherský Brod nebo těmito jejím subjektům:
  - Pečovatelské službě (PS) Uherský Brod – Za Humny 2292,
  - Domu s pečovatelskou službou (DPS) Uherský Brod – Za Humny 2292,
  - Domu s pečovatelskou službou (DPS) Uherský Brod – U Žlebu 1066,
  - Domu s pečovatelskou službou (DPS) Uherský Brod – Za Humny 2467,
  - Domu s pečovatelskou službou (DPS) Starý Hrozenkov,
  - Domu s chráněnými byty (DCHB) sv. Anežky České Suchá Loz,
  - Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM) VĚTRNÍK Uherský Brod – Větrná 2060,
  - Sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi (SASRD) Uherský Brod – U Žlebu 1066.
2. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance SSUB.

## **Čl. III**

### **Základní pojmy**

1. Stížnost ve smyslu těchto pravidel:
  - a) je podání učiněné převážně ve vlastním zájmu fyzické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytyká nesprávnost v činnosti vedení organizace, v postupech nebo způsobech poskytování péče nebo v chování pracovníků organizace.
  - b) 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., o přestupcích.
2. Jiný podnět ve smyslu těchto pravidel je individuální písemné nebo ústní podání, které vyjadřuje připomínku nebo žádost na činnost organizace.

## **Čl. IV**

### **Přijímání stížností a podnětů**

1. Stížnost/podnět přijímají pouze pověřeni pracovníci. Ostatní pracovníci jsou povinni sdělit stěžovateli, na koho se mohou obrátit. Pověřenými pracovníky pro přijímání a vyřizování stížností a podnětů jsou:
  - ředitelka organizace,
  - vedoucí PS,

- správcová DPS Za Humny 2467 a U Žlebu 1066,
  - vedoucí NZDM,
  - sociální pracovnice SASRD.
2. Stížnost nebo podnět mohou být podány:
- a) ústně (osobně, telefonicky),
  - b) písemně (osobním podáním, poštou, e-mailem, faxem, na technickém nosiči dat, anonymně).
3. Stížnost nebo podnět může uživatel podat:
- v pracovní dny v době od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup> hodin
    - ředitelce organizace,
    - vedoucí pečovatelské služby,
    - správcové DPS,
    - sociálním pracovnícím SASRD,
  - v úterý až pátek od 12<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup> hodin
    - vedoucí NZDM.

Pověřený pracovník je povinen provést záznam na předepsaném tiskopise, který je přílohou č. 1 této směrnice.

4. Písemnou i anonymní stížnost, podnět může uživatel vhodit do schránky označené nápisem Stížnosti. Umístění schránek pro jednotlivé služby:
- Pečovatelská služba Uherský Brod a DPS Za Humny 2292 – u poštovních schránek v zádveři DPS Uherský Brod, Za Humny 2292,
  - DPS U Žlebu 1066 – u poštovních schránek v 1. patře DPS Uherský Brod, U Žlebu 1066,
  - DPS Za Humny 2467 – u poštovních schránek v zádveři 1. vchodu DPS Uherský Brod, Za Humny 2467,
  - DPS Starý Hrozenkov – u poštovních schránek v zádveři DPS Starý Hrozenkov,
  - DCHB Suchá Loz – u poštovních schránek v zádveři DCHB Suchá Loz,
  - NZDM Uherský Brod – u poštovních schránek na chodbě bytového domu v Uherském Brodě, Větrná 2060,
  - SASRD Uherský Brod – poštovní schránka umístěná u dveří bočního vstupu do budovy (vstup ke kanceláři SASRD).

Schránky jsou vybírány v pondělí a ve čtvrtek pověřenými pracovníky:

SASRD	v 7 <sup>00</sup> hodin,
NZDM	v 10 <sup>30</sup> hodin,
ostatní	v 10 <sup>00</sup> hodin.

## Čl. V

### Zásady vyřizování stížnosti a podnětu

1. Osobní stížnost nebo podnět eviduje pověřená osoba písemným záznamem (viz. Příloha č. 1), jehož kopii stěžovatel obdrží. V ostatních případech je záznam zaslán stěžovateli do 7 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti/podnětu.
2. Stížnost nebo podnět může podat kdokoliv, 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 jejich 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 nebo podnět, vč. jejího znění, je zveřejněna na veřejných vývěskách organizace. Do evidence stížností/podnětů je založen záznam o řešení stížnosti/podnětu (Příloha č. 2). Vulgární stížnosti nebo podněty vyřizovány nebudou.
10. V rámci prošetření stížnosti nebo podnětu bude vyslechnut stěžovatel a osoby, proti kterým stížnost či podnět směřují. 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, případně vyjádření účastníků, pokud o to požádají, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Záznam podepíše pracovník provádějící šetření a ostatní účastníci jednání. Jestliže některý z účastníků odmítne záznam 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 nebo 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 nebo podnětu se zakládají:
  - a) pro pečovatelskou službu u vedoucí PS,
  - b) pro DPS Za Humny 2292 u ředitelky organizace,
  - c) pro DPS Za Humny 2467 a U Žlebu 1066 správcové DPS,
  - d) pro NZDM VĚTRNÍK u vedoucí NZDM,
  - e) pro SASRD u sociální pracovnice.
14. V případě, že se stížnost nebo 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 podnětem 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 Praha2.
  - d) Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, který působí na základě zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, může ale požadovat nápravu.

- e) Český Helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, který se zabývá monitoringem lidských práv v ČR.
- f) Občanskou poradnu, Jakubská 676/3, 110 00 Praha – Nové Město, která je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázející občany při jejich obtížích. Občanská poradna poskytuje rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí.

## Čl. VI

### Evidence stížností a podnětů

1. Knihu stížností a podnětů vede:
  - pro pečovatelskou službu vedoucí PS,
  - pro DPS Za Humny 2292 ředitelka,
  - pro DPS Za Humny 2467 a U Žlebu 1066 správcová DPS,
  - pro NZDM VĚTRNÍK vedoucí NZDM,
  - pro SASRD sociální pracovnice.
2. Do evidence je třeba zapsat každou nově přijatou stížnost nebo podnět (dle přílohy č. 1), kterou vyplní a předá pověřenému pracovníkovi pracovník, který stížnost nebo podnět přijal. Stížnosti či podněty vhozené do schránky určené pro stížnosti a podněty zaeviduje pověřený pracovník.
3. Evidence stížností, podnětů obsahuje:
  - a) datum doručení stížnosti/podnětu,
  - 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 či datum vyvěšení na nástěnce (v případě anonymu),
  - i) příp. datum odeslání oznámení o prodloužení lhůty vyřízení stížnosti/podnětu.
4. Vedoucí PS, NZDM, ředitelka, správcová a sociální pracovnice SASRD zpracují vždy do 31. 1. následujícího roku zápis přijatých stížností, podnětů a připomínek za předchozí kalendářní rok a tento použijí jako podklad pro výroční zprávu SSUB.
5. S touto směrnicí budou seznámeni všichni pracovníci SSUB.
6. S touto směrnicí budou seznámeni všichni uživatelé SSUB.

## Čl. VII

### Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice bude zaměstnancům i uživatelům k dispozici u ředitelky, vedoucí PS, sociální pracovnice PS, kancelářích pečovatelek DPS a DCHB a na nástěnkách DPS, DCHB a NZDM, správcové DPS, u vedoucího NZDM a sociálních pracovnic SASRD.
2. Za to, že každý zaměstnanec a uživatel SSUB bude seznámen s touto směrnicí a s tím, kde je k dispozici, zodpovídá ředitelka, vedoucí PS, vedoucí NZDM, sociální pracovnice SASRD a správcová DPS.

Příloha č. 1

Stížnost zaevidována pod č. ....

## Z Á Z N A M O P O D Á N Í S T Í Ž N O S T I, P O D N Ě T U

Jméno a příjmení stěžovatele: .....

Adresa stěžovatele: .....

Stížnost podána dne: .....

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

Stížnost 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

řešení stížnosti, podnětu 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. ....

Vážený/á/ pane/í/  
(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