

## **PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Stížnost, podnět či oznámení klientů nebo jejich zástupců jsou přijímány ředitelem organizace, případně jeho zástupcem (dále jen příjemce).**

**Stížnost, podnět či oznámení je možno podat při osobním jednání ústně, telefonicky, písemně nebo v elektronické podobě, případně jinou formou komunikace (znaková řeč, piktogramy) a anonymně (organizace ji přešetřuje). Dále je možno využít označené schránky, které jsou umístěny na chodbě DPS Obce Ležáků 215, Chrudim a na budově denních stacionářů v Městském parku 828, Chrudim.**

**O ústních stížnostech, podnětech či oznámeních, které není možno vyřídit ihned, se sepíše záznam, který je po přečtení předložen stěžovateli k podpisu. Písemná stížnost musí obsahovat: datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti případně označení osoby, proti které stížnost směřuje. V případě potřeby pomůže příjemce klientovi stížnost formulovat a sepsat a následně potvrdí její přijetí.**

**V podání stížnosti, podnětu či oznámení (dále jen podání) nesmí být nikomu bráněno. Vůči stěžovateli nejsou činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost, podnět či oznámení.**

### **Šetření podání**

- O způsobu šetření podání rozhoduje ředitel organizace.
- Vyžaduje-li to správné vyřízení podání, musí být při jeho šetření slyšen stěžovatel, stejně jako osoby, proti kterým podání směřuje. Oba mají právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sami určí. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen nátlak.
- O ústních jednáních v rámci šetření podání se sepisuje zápis, který obsahuje jména všech na jednání zúčastněných osob, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání a doložku svědčící o tom, že účastníci jednání byli se zápisem seznámeni. Odmítnutí podpisu se v zápisu poznamená spolu s důvody, které k odmítnutí vedly.

### **Vyřizování podání**

- Podání je vyřízeno odesláním odpovědi na podání stěžovateli. V odpovědi se uvede, jak byla prošetřena, případně jaká byla přijata nápravná opatření.
- Jsou-li v rámci šetření podání uložena opatření, organizace sleduje jejich splnění, případně navrhuje nebo vyvodí důsledky vůči osobám, které jsou odpovědné za jejich nesplnění.

### **Lhůty k vyřízení podání**

- Všechna podání jsou urychleně a odpovědně prozkoumána a vyřízena nebo je zařízení jejich vyřízení. Prošetřování podání je prováděno bez průtahu a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body podání.
- Podání musí být vyřízena do 28 dnů ode dne, kdy byla doručena.
- Podání, jehož vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí jí být postoupeno k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení podání. Stěžovatel musí být o tom vyrozuměn.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, bude jeho požadavku vyhověno.

## Opakované podání stížnosti

- Opakuje-li stěžovatel podání, organizace přezkoumá, zda původní podání bylo správně vyřízeno, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho podání v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.
- Je-li v původním šetření podání zjištěno pochybení, postupuje se jako u podání, které není opakované.

## Kontakt pro podání stížností, podnětů či oznámení

**Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim, Soukenická 158, 537 01 Chrudim**

Telefon: 469 638 209

e-mail: [centrum@socialni-sluzby.cz](mailto:centrum@socialni-sluzby.cz)

## Zpětná vazba

Zpětnou vazbou od klienta nebo jeho blízkých o způsobu poskytování sociální služby či její kvalitě jsou pro poskytovatele sociální služby také např. poděkování či pochvala. Jsou vedením organizace vnímány jako motivace pro další zlepšování a rozvoj poskytované sociální služby.

## Odvolání

Není-li stěžovatel s vyřízením a posouzením podání spokojen, může se dále dovolávat posouzení svého podání u nadřízeného orgánu nebo u institucí, které se zabývají ochranou lidských práv. Odkaz na osoby nebo instituce, kam se může stěžovatel dále odvolat je součástí smlouvy s klientem.

### Nadřízený orgán - zřizovatel

Město Chrudim  
místostarosta  
Resselovo nám. 77  
537 16 Chrudim  
tel. 469 645 223  
e-mail.: [podatelna@chrudim-city.cz](mailto:podatelna@chrudim-city.cz)

Městský úřad Chrudim  
Odbor sociálních věcí  
Resselovo nám. 77  
537 16 Chrudim  
tel. 469 657 111  
e-mail.: [podatelna@chrudim-city.cz](mailto:podatelna@chrudim-city.cz)

Krajský úřad Pardubického kraje  
Odbor sociálních věcí  
Komenského nám. 125  
532 11 Pardubice  
tel.: 466 026 111  
e-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
tel.: 542 542 111  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
tel.: 220 515 188  
e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

MPSV ČR  
Odbor sociálních služeb, sociální práce  
a sociálního bydlení  
Na Poříčném právu 1/376  
128 01 Praha 2  
tel.: 221 921 111  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)