

## PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta či jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby vede k dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Stížnosti jsou zdrojem informací pro zjišťování kvality služeb. Vyřizovány nejsou pouze stížnosti, ale řešeny jsou též podněty a oznámení ke způsobu, kvalitě a formě poskytovaných služeb.

Podněty a oznámení probíhají spíše ústní formou, mohou mít ale i písemnou podobu. Jedná-li se pouze o podnět či oznámení klienta nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb, nepovažuje se toto za stížnost, ale pouze za podnět či oznámení a lze je vyřešit vzájemnou komunikací nebo dohodou. Podstatou podnětu či oznámení je spíše návrh na zlepšení nad rámec standardní kvality. Podněty a oznámení řeší koordinátoři a vedoucí jednotlivých úseků po konzultaci s ředitelem organizace.

**Stížnost má závažnější charakter; jedná se zejména o situaci, kdy může docházet k porušení práv klientů nebo ke střetu zájmů** (porušení pracovní kázně pracovníka služby apod.). Jde zejména o takové podání klienta, nebo jiné osoby, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinnostmi poskytovatele.

Stížností, podnětem nebo oznámením na sníženou kvalitu poskytované sociální služby **nemohou** být takové připomínky, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení mezilidských vztahů mezi klienty, způsobu komunikace mezi klienty, směřování stížnosti proti jinému subjektu ap.).

Stěžovat si na kvalitu, způsob či formu poskytování sociálních služeb mohou osoby (klienti, zmocněnci klientů, ...), instituce a organizace, které se zabývají ochranou lidských práv atd., aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

**Přijímání stížnosti, podnětu či oznámení přijímá kterýkoli zaměstnanec organizace.**

O skutečnosti, zda se jedná o stížnost, podnět nebo oznámení, rozhodne ředitel organizace, případně jeho zástupce.

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 chodbách všech domů s pečovatelskou službou – **Soukenická 158, Obce Ležáků 215, Strojařů 1141, a na budově denních stacionářů v Městském parku 828 a Strojařů 1141, Chrudim**. Schránky jsou vybírány jednou za 14 dní.

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: jméno, příjmení a adresu stěžovatele (neplatí v případě anonymní stížnosti), datum podání, předmět stížnosti, co stěžovatel žádá, případně co od stížnosti očekává a předběžný termín vyřízení stížnosti. V případě potřeby pomůže příjemce klientovi stížnost formulovat a sepsat a následně potvrdí její přijetí.

**Forma stížnosti, podnětu či oznámení může být také anonymní. V případě anonymní stížnosti je odpověď po dobu 14 kalendářních dnů zveřejněna na nástěnce CSSP Chrudim, v Soukenické ulici 158.**

**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 vyličení 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 písemné odpovědi 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 zařízeno jejich vyřízení. Prošetřování podání je prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body podání.
- Podání musí být vyřízeno 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  
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  
Pardubická 67  
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 Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2  
tel.: 221 921 111  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)