

## Vyřizování a podávání stížností

Klienti nebo kterákoliv osoba (dále také „stěžovatel“), které se přímo či nepřímo týká Smlouva o poskytování sociální služby, uzavřená s organizací Domus – Centrum pro rodinu, z. s., mohou podat stížnost vztahující se ke kvalitě nebo způsobu poskytování služeb, aniž by tato skutečnost měla dopad do roviny smluvního vztahu s organizací Domus – Centrum pro rodinu, z.s. (dále také „organizace“). O možnosti využít institut stížnosti jsou pracovníkem organizace během rozhovoru informováni.

Forma, způsob podávání a vyřizování stížností je součástí Smlouvy o poskytování sociální služby jako Příloha č. 1, čímž je uživatel formálně informován o možnosti podávat stížnosti včetně postupů, jakým jsou stížnosti podávány a vyřizovány.

Domus – Centrum pro rodinu, z. s., má pro vyřizování stížností stanovena následující **vnitřní pravidla**:

1. **Stížností** klienta rozumíme vyjádření zásadní nespokojenosti s konkrétní činností Domus – Centrum pro rodinu, z. s., či připomínku k chování či jednání pracovníků Domus – Centrum pro rodinu, z. s.
2. **Přáním**/podnětem klienta rozumíme konkrétní podnět, který zásadním způsobem nezasahuje do vnitřní struktury či vedení Domus – Centrum pro rodinu, z. s., a nejedná se ani o přímou kritiku chování či jednání ostatních osob zúčastněných na činnostech spadajících do smluvního vztahu klienta a organizace.
3. Stížnosti jsou přijímány písemnou formou, a to do rukou ředitelky organizace nebo některého pracovníka organizace, který tyto písemné stížnosti předává k posouzení a vyřízení ředitelce organizace, případně ústně.  
Přání/podnět je rovněž možno předat písemně nebo ústně ředitelce či některému pracovníkovi. Následně je toto přání/podnět předán na poradě, supervizi či metodickém setkání pracovníků k efektivnímu využití. Následuje předání informace navrhovateli přání/podnětu zpět s informací o jeho využití, a to vhodným způsobem.
4. Pracovník, který stížnost, přání či podnět převzal, se zasadí o jeho co **nejrychlejší předání a, je-li to možné, také vyřízení**, pokud toto vyřízení není výhradně v kompetenci ředitelky organizace. V první fázi pracovník především vyhodnotí, zda se jedná o stížnost, přání, či podnět, a podle toho zvolí další efektivní způsob řešení. Neformální přání, které je možné s klientem řešit bezodkladně, vyřeší ihned.
5. **Lhůta** pro vyřízení stížnosti činí maximálně 30 kalendářních dnů a počítá se ode dne přijetí tohoto podnětu. Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, lhůta 30 dnů je vázaná obtížností a rozsahem stížnosti. Lhůtu je možné prodloužit na 60 dní po písemném oznámení, a to v případě, je-li vyřízení stížnosti spojeno s vysokou náročností situace.

6. Stížnost je zaevidována v elektronické podobě do tabulky STÍŽNOSTI, zde se zaznamená datum přijetí stížnosti, stručně předmět stížnosti a jméno pracovníka, který stížnost přijal a neprodleně předal ředitelce organizace.
7. **Zpracování stížnosti** znamená:
- a) Projednání stížnosti na poradě, supervizi a zároveň s dotčeným pracovníkem – zajištění objektivních i subjektivních informací formou písemných důkazů a výpovědí.
  - b) Písemné vyhotovení závěru z porady, která se stížnosti týká.
  - c) Evidence stížnosti spolu s datem vyřízení stížnosti a podpisem pracovníka, který stížnost vyřídil, v příslušné složce v počítači.
  - d) Písemné, pro klienta srozumitelné vyhotovení závěru vyřešení stížnosti, které je klientovi předáno i s dalšími informacemi, které se týkají jeho další možnosti se vyjádřit.
8. Kompletně vyřízená stížnost je v písemné formě **evidována** rovněž u ředitelky organizace ve složce STÍŽNOSTI.

#### Možnost zastupování

Stěžovatel, pokud o to požádá, má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, a to na základě plné moci.

#### Nespokojenost s vyřízením stížnosti

Pracovník Domus – centrum pro rodinu, z. s., klienta poučí o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyšetřování stížnosti (krajský úřad Plzeňského kraje). Pokud stěžovatel nebyl spokojen s písemnou odpovědí, jsou mu nabídnuty další možnosti řešení a vysvětlení situace (telefonát, osobní schůzka).

#### Kontakt na nadřízené orgány

1. Krajský úřad Plzeňského kraje – Škroupova 18, Plzeň, kontaktní osoba Mgr. Roman Mašek
2. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111

## Kontakt na nezávislé orgány

1. Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111

Stížnosti slouží pracovníkům i ředitelce Domus – Centrum pro rodinu, z. s., jako podnět k reflexi, rozvoji a zkvalitnění poskytovaných služeb.

### **Zásady při vyřizování stížností:**

- Ochrana osobních údajů stěžovatele a jím sdělených informací
- Bezpečnost stěžovatele
- Etický přístup a zachování důstojnosti stěžovatele
- Prošetření stížnosti bez zbytečného odkladu a zatěžování
- Snaha o co největší míru objektivitu při řešení stížnosti
- Soulad s právním řádem České republiky
- Soulad se standardy sociálních služeb organizace Domus – Centrum pro rodinu, z. s.
- Soulad s vnitřními předpisy Domus – Centrum pro rodinu, z. s.

Další informace obdrží každá osoba, které se přímo či nepřímo týká uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb, prostřednictvím Přílohy č. 1, která obsahuje následující informace.

## **Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování sociální služby, bod 5**

### **PODÁNÍ PODNĚTU, STÍŽNOSTI**

#### **PODÁNÍ PODNĚTU, STÍŽNOSTI**

Stížnosti jsou vnímány jako důležitý podnět ke zlepšení poskytování služeb a jako takové jsou řádně evidovány v Evidenční knize. Mimo vlastní stížnost může být podán podnět/přání. Přáním rozumíme konkrétní podnět, který zásadním způsobem nezasahuje do vnitřní struktury či vedení zapsaného spolku DOMUS – Centrum pro rodinu a nejedná se ani o přímou kritiku chování či jednání ostatních.

#### **Co je stížnost:**

Stížnost může být vyjádřením nespokojenosti uživatele služby, zájemce o službu, čkatele na službu nebo odmítnuté osoby, vyžadující rychlou reakci, případně složitější řešení při závaznější nespokojenosti.

#### **Kdo může podat stížnost:**

Uživatel služby, zájemce o službu, žadatel o službu, odmítnutá osoba, pracovníci služby

Osoby blízké klientovi, v zájmu klienta jakýkoliv jiný občan, nezávislý zástupce klienta, instituce a další organizace

### **Formy stížností:**

**Písemně:**

**a) Osobně:**

**b) Poštou, na adresu:**

- pobočky nebo sídla z.s. DOMUS – Centrum pro rodinu, Černická 617/7, 301 00 Plzeň
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z.s. pobočka Rokycany, nám. Masarykovo nám. 215/I , 337 01 Rokycany
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z.s. pobočka Klatovy, Nádražní 201, Klatovy
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z.s. pobočka Dobřany, náměstí T. G. M. 5, 334 41 Dobřany
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z. s., pobočka Tachov, nám. Republiky 116, 347 01 Tachov

**c) V elektronické podobě:**

domus@domus-cpr.cz

**d) Ústně:**

- Osobně, na adrese jednotlivých pracovišť nebo na adrese Černická 617/7, 301 00 Plzeň
- Telefonicky na telefonu ředitelky organizace – telefonní číslo: 733 733 061

### **Jak podat stížnost:**

Stěžovatel/ka má rovný přístup k možnosti si stěžovat a to anonymně nebo neanonymně, jakoukoliv jím zvolenou formou.

Stížnost lze podat i anonymně a to prostřednictvím poštovní schránky, odpověď na takovou stížnost bude předána prostřednictvím nástěnky dle místa podání a www stránek organizace.

Stěžovatel má právo požádat nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat během vyřízení stížnosti.

Všechny písemné stížnosti i zápisy o ústně podaných stížnostech jsou evidovány. Každá stížnost je označena svým pořadovým číslem. Při podání ústní stížnosti je vytvořen záznam, který obsahuje: datum, místo, čas, strany, definici stížnosti, vyjádření obou stran, oznámení usnesení stranám, případná reakce na usnesení, poučení o dalších možnostech stížnosti u vyšší instance (oddělení sociálních služeb Krajského úřadu Plzeňského kraje, podatelna MPSV).

### **Vyhodnocování stížností:**

Při navrhování řešení stížností je stížnost vyhodnocována s ohledem na zvyšování kvality poskytování sociálních služeb, uvědomění si negativa v poskytování sociálních služeb. Na vyvození nápravy, na návrhu se může podílet i klient. Případná přijatá opatření jsou vedena v Záznamu o projednání stížnosti a předána klientovi.

### **Vyřizování stížnosti:**

Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.

Ode dne doručení či sdělení stížnosti poskytovateli běží 30 dnů lhůta pro její vyřízení. Lhůtu lze ve výjimečných případech překročit, což je uživateli sděleno. Uživateli je podána písemná zpráva.

Je-li uživatel s touto zprávou nespokojen, má možnost odvolat se k vyšší instanci. A to na oddělení sociálních služeb Krajského úřadu Plzeňského kraje, na podatelnu Ministerstva práce a sociálních věcí, popřípadě se může obrátit na Veřejného ochránce práv tzv. ombudsmana.

### **Adresa pro podání stížnosti:**

**a) Domus – Centrum pro rodinu, z.s.**

Černická 617/7 | 301 00 Plzeň

<http://www.domus-cpr.cz>, e-mail: [domus@domus-cpr.cz](mailto:domus@domus-cpr.cz)

### **Adresy pro odvolání proti vyřízení stížnosti:**

**a) Krajský úřad Plzeňského kraje**

Adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

<http://www.kr-plzensky.cz>, e-mail: [posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz)

**b) Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**

Adresa: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha

<http://www.mpsv.cz>, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**c) Veřejný ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: (+420) 542 542 111

(formuláře jsou k dispozici u klíčového pracovníka)

<http://www.ochrance.cz/>, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)