

## **Způsob podání a vyřízení stížností**

Uživatelé služeb jsou o možnostech podávání a způsobu vyřizování stížností informováni při jednání se zájemcem, dále při plánování poskytování sociální služby. Domovní řád a vnitřní pravidla Domova obsahují postup při podání a vyřízení stížností.

### **a) Okruh osob, které mohou podat stížnost**

- zájemce
- žadatel
- uživatel
- třetí osoba, ve prospěch uživatele služby (zvolený zástupce uživatele)
- opatrovník uživatele služby

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

### **Zájemce, žadatel, uživatel, třetí osoba a opatrovník má právo:**

- stěžovat si na cokoli, co se týká kvality nebo způsobu poskytování sociální služby nebo chování zaměstnance
- stížnost kdykoliv odvolat
- být při podání a řešení stížnosti zastoupen jinou osobou, kterou si zvolí
- na anonymní podání stížnosti

### **b) Způsob informování o možnosti podání stížnosti**

- zájemce, žadatel – je informován při jednání a v písemné podobě je mu předán Domovní řád a vnitřní pravidla Domova, kde je informován o možnosti podání stížnosti
- uživatel – během procesu služby je uživatel průběžně informován o možnosti podání stížností, a to na schůzce „Co týden dal“
- třetí osoba, opatrovník – má informace uvedené na internetových stránkách

### **c) Kdo stížnost přijímá a eviduje**

- stížnost může přijmout vedoucí Domova, sociální pracovnice a pracovník v sociálních službách

- pokud stížnost přijme sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, předá přijatou stížnost vedoucí Domova
- o přijaté stížnosti se vede evidence – stížnosti se v evidenci stížností číslují číselnou řadou
- vedoucí Domova přijatou stížnost zaeviduje do „Evidence stížností Domova pro matky a otce v tísní Znojmo“ a neprodleně započne s jejím šetřením
- evidence stížností je uložena v kanceláři vedoucí v uzamykatelné skřínce.

#### **d) Způsob podání stížnosti**

##### **Stížnost může být podána formou**

**Ústní** – v případě podání ústní stížnosti je nutné, aby byla naprosto konkrétní, jasná a srozumitelná. S ústní stížností je možné obrátit se na vedoucí Domova, sociální pracovníci nebo pracovníka v sociálních službách. Ústní stížnost je zaměstnanci zapsána do „Formulář k podání stížností v Domově pro matky a otce v tísní Znojmo“. Formulář se zápisem stížnosti je neprodleně předán vedoucí služby.

##### **Písemná**

- a) může být předána osobně vedoucí Domova, sociální pracovníci nebo pracovníkovi v sociálních službách
- b) zaslána poštou na adresu: Domov pro matky a otce v tísní Znojmo, Mašovická 12, 669 02 Znojmo
- c) emailovou adresu domova: [dmt@znojmo.charita.cz](mailto:dmt@znojmo.charita.cz).

**Telefonická** – v případě podání telefonické stížnosti je povinen ji přijmout vedoucí Domova, sociální pracovnice nebo pracovník v sociálních službách

**Stížnost může být vložena do schránky na stížnosti**, která je umístěna na chodbě Domova.

**Anonymní stížnost** – stížnost může být podaná kteroukoli výše uvedenou formou podání, bez uvedení konkrétní osoby, která podání učinila.

#### **e) Vyřízení stížnosti**

Vyřizováním stížnosti na poskytovanou službu či jednání zaměstnance Domova je pověřena vedoucí Domova. V době její nepřítomnosti sociální pracovnice. K řešení stížnosti je vedoucí

Domova oprávněná přizvat si další osoby, které mohou poskytnout informace potřebné k objasnění stížnosti. Na vyřízení stížnosti je lhůta 30 dnů od podání stížnosti.

V případě anonymní stížnosti je písemné vyjádření ke stížnosti vyvěšeno 7 dní, po jejím vyřízení na nástěnce Domova vedle kanceláře.

Stížnosti se vyřizují písemnou formou, zakládají se do šanonu, který je označen „Stížnosti“ a je v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí Domova.

#### **f) Kompetence pracovníků v procesu řízení stížností**

Vedoucí:

- přijímá stížnost
- vyřizuje stížnost
- vede evidenci stížností

Sociální pracovník:

- přijímá stížnost
- v nepřítomnosti vedoucí vyřizuje stížnost a stížnost zaeviduje

#### **g) Srozumitelná forma podání stížnosti**

Podání stížnosti – piktogramy

#### **h) Kam se může stěžovatel v případě nespokojenosti s poskytováním služby obrátit**

- Vyřizováním stížnosti na poskytovanou službu či jednání zaměstnance Domova je pověřena vedoucí Domova. V době její nepřítomnosti sociální pracovnice. K řešení stížnosti je vedoucí Domova oprávněná přizvat si další osoby, které mohou poskytnout informace potřebné k objasnění stížnosti. Na vyřízení stížnosti je lhůta 30 dnů od podání stížnosti.
- V případě anonymní stížnosti je písemné vyjádření ke stížnosti vyvěšeno 7 dní, po jejím vyřízení na nástěnce Domova vedle kanceláře.
- Stížnosti se vyřizují písemnou formou, zakládají se do šanonu, který je označen „Stížnosti“ a je v uzamykatelné skřínce v kanceláři vedoucí Domova.

## **Podání stížnosti:**

### **a) Vedoucí služby**

V případě, že uživatel není spokojen s poskytováním služby nebo jednáním zaměstnance Domova, může se obrátit na vedoucí Domova. Vedoucí jeho stížnost přijme a prošetří, pak uživateli písemně oznámí vyřízení stížnosti.

### **b) Stížnost k řediteli Oblastní charity Znojmo**

V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením jeho stížnosti vedoucí Domova, může se obrátit s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k řediteli Oblastní charity Znojmo, Dolní Česká 1, tel. 515 220 768.

### **c) Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno nebo ke zřizovateli**

Není-li uživatel spokojen ani v případě, že využil postup předcházejících bodů, může se uživatel obrátit s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k řediteli Diecézní charity Brno, adresa tř. Kpt. Jaroše 9, Brno, 661 35, tel. 545 426 620 nebo ke zřizovateli na adresu Biskupství brněnské, Petrov 8, Brno, 601 43, tel. 543 235 030.

### **d) Nezávislá osoba Veřejný ochránce práv**

V případě nespokojenosti se může uživatel obrátit na kancelář veřejného ochránce práv. Ombudsman – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888

Dále je možné obrátit se na nezávislého odborníka, kterým se míní právník, advokát, znalec, občanské poradny, Institut pro lidská práva – Evropský soud pro lidská práva...

Pravidlem je, že nezávislý odborník stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele.