	Vnitřní předpis – Organizační směrnice	Platí od: 1.3.2024
	číslo předpisu: OS/03/2021/dcm	Verze: 2.
	název předpisu: Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností	
Denní centrum Mateřídouška, z.ú.		IČ:279 89 364 Školní 737, 357 35 Chodov

Zpracoval:	Ing. Pavel Bráborec, MBA	Revizi provedl:	Mgr. Soňa Zschkeová
Schválil:	Bc. Věra Bráborcová	Schválil:	Bc. Věra Bráborcová

I. Úvod

Denní centrum Mateřídouška, z.ú. (dále jen Denní centrum) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce, v platném znění, chápe stížnost jako důležitý zdroj informací o kvalitě, rozsahu a potřebnosti poskytovaných sociálních služeb, o spokojenosti zaměstnanců s pracovním prostředím a pracovními podmínkami a jako nástroj na ochranu práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb.

II. Předmět úpravy


Tato směrnice o pravidlech pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Denním centru Mateřídouška, z.ú. (dále jen Směrnice) definuje pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

III. Působnost směrnice

Směrnice se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností zejména uživatelů sociálních služeb denního stacionáře, sociálně terapeutických dílen a odlehčovací služby, dále zaměstnanců, rodinných příslušníků uživatelů, zákonných zástupců, opatrovníků a dalších osob, které mají k Dennímu centru obchodní nebo jiný právní vztah. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze přešetřit.

IV. Výklad pojmů

- 1) Stěžovatel je uživatel sociální služby, zaměstnanec, rodinný příslušník, zákonný zástupce, opatrovník nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.
- 2) Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností ze strany Denního centra.
- 3) Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.
- 4) Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k Dennímu centru.
- 5) Kontaktní adresa je adresa, kterou stěžovatel uvádí jako adresu pro doručování.


	Vnitřní předpis – Organizační směrnice	Platí od: 1.3.2024
	číslo předpisu: OS/03/2021/dcm	Verze: 2.
	název předpisu: Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností	
Denní centrum Mateřídouška, z.ú.	IČ:279 89 364	Školní 737, 357 35 Chodov

V. Forma stížností a jejich podávání

- 1) Písemné stížnosti lze podávat v kanceláři ředitelky Denního centra v pracovních dnech od 8:00 do 14:30 hod. nebo poštou na adresu Denního centra.
- 2) Ústní stížnosti se podávají do zápisu. Zápis může provést kterýkoliv zaměstnanec Denního centra; tím je stěžovateli ponechána vůle vybrat si zaměstnance – zapisovatele, k němuž má důvěru. Zápis nemá předepsanou formu, ale musí obsahovat:
 - jméno stěžovatele,
 - kontaktní adresu stěžovatele,
 - důvod stížnosti, případně stručný popis události,
 - čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil,
 - datum a podpis stěžovatele, je-li schopen se podepsat.
- 3) Pokud má stěžovatel potíže s komunikací, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.
- 4) Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 5) O zvlášť závažných stížnostech musí být neprodleně informována ředitelka Denního centra, aby mohla stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.


VI. Evidence stížností

- 1) Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.
- 2) Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v Deníku evidence stížností (dále jen Deník) s těmito údaji: datum doručení podání, jméno, příjmení a kontaktní adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, způsob a datum vyřízení.
- 3) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
- 4) Anonymní stížnost se rovněž zapíše do Deníku. Ředitelka Denního centra rozhodne, zda stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných k prošetření. Pokud bude rozhodnuto, že stížnost nebude prošetřována, vyznačí se v Deníku vyřízení odložením.

	Vnitřní předpis – Organizační směrnice	Platí od: 1.3.2024
	číslo předpisu: OS/03/2021/dcm	Verze: 2.
	název předpisu: Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností	
Denní centrum Mateřídouška, z.ú.	IČ:279 89 364	Školní 737, 357 35 Chodov

VII. Vyřizování stížností

- 1) Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny jakékoliv sankce z důvodu, že podal stížnost.
- 2) Stížnosti vyřizuje a za vyřízení stížností zodpovídá ředitelka Denního centra.
- 3) O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne ředitelka Denního centra podle povahy věci.
- 4) Stížnost, kterou není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě dalšího vyjádření, musí být vyřízena do 10 dnů ode dne, kdy byla zapsána do Deníku.
- 5) Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne jejich zapsání do Deníku, musí být vyřízeny (prošetřeny) nejdéle do 30 dnů ode dne, kdy byly zapsány do Deníku. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a proti překročení lhůty může podat stěžovatel odvolání dle bodu 18). O důvodech překročení lhůty pro vyřízení (prošetření) musí být stěžovatel informován.
- 6) Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda byla původní stížnost správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je znovu prošetřovat.
- 7) Prošetřování všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
- 8) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
- 9) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- 10) Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje.
- 11) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- 12) Stížnost musí vždy prověřovat zaměstnanec nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
- 13) O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni, a datum pořízení zápisu. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a


	Vnitřní předpis – Organizační směrnice	Platí od: 1.3.2024
	číslo předpisu: OS/03/2021/dcm	Verze: 2.
	název předpisu: Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností	
Denní centrum Mateřídouška, z.ú.	IČ:279 89 364	Školní 737, 357 35 Chodov

všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

- 14) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.
- 15) Ředitelka Denního centra sleduje, zda opatření uložená k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědní za jejich neplnění. V případě, že je v souvislosti s prošetřováním stížnosti zjištěno porušení pracovních povinností ze strany zaměstnanců Denního centra, je dále postupováno v souladu s ustanovením zákoníku práce.
- 16) O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován ve lhůtách dle odstavce VII. bodu 4) a 5), a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná. Rozhodným dnem je den odeslání písemného vyrozumění.
- 17) Při prošetřování stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti.
- 18) V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti musí být uveden opravný prostředek, tj., kam se může stěžovatel odvolat, není-li s vyřízením stížnosti spokojen. Proti vyřízení stížnosti lze podat písemné odvolání do 15 dnů ode dne doručení, a to ke statutárnímu orgánu společnosti tj. správní radě nebo k dozorčí radě společnosti. Kontaktní informace na členy správní a dozorčí rady lze získat od ředitelky společnosti, na webových stránkách Denního centra nebo z výpisu rejstříku ústavů vedeného Krajským soudem v Plzni, oddíl U, vložka 219.
- 19) V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, uvědomí se o výsledku šetření stížnosti stěžovatel. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

VIII. Vyřizování stížností jinou institucí


- 1) Stěžovatel, který se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností Denního centra, se může obrátit na instituce, které jsou na Denním centru nezávislé.
- 2) Předchozí podání, evidence a vyřízení stížnosti stěžovatele Denním centrem není pro podání stížnosti k takové instituci podmínkou.
- 3) Nezávislými institucemi jsou například:
 - a) Úřad práce České republiky
krajská pobočka Karlovy Vary
Závodní 385/98, 360 01 Karlovy Vary

	Vnitřní předpis – Organizační směrnice	Platí od: 1.3.2024
	číslo předpisu: OS/03/2021/dcm	Verze: 2.
	název předpisu: Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností	
Denní centrum Mateřídouška, z.ú.	IČ:279 89 364	Školní 737, 357 35 Chodov

Tel: 950 125 301

<http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/kvk>

- b) Krajský úřad Karlovarského kraje
odbor sociálních věcí
Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary
Tel.: 354 222 300
www.kr-karlovarsky.cz
- c) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
www.mpsv.cz
- d) Český helsinský výbor, z. s.
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
Poradenské centrum
tel.: 257 221 141, 773 115 951
e-mail: poradna@helcom.cz
www.helcom.cz
- e) Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)
Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
www.ochrance.cz
- 4) O pomoc při zprostředkování kontaktu na nezávislou instituci může stěžovatel požádat ředitelku Denního centra nebo sociální pracovníci. Pomoc stěžovateli při zprostředkování kontaktu na nezávislou instituci z důvodu podání stížnosti nesmí být odmítnuta a nejsou zkoumány důvody hledání této pomoci.
- 5) Denní centrum prostřednictvím svých zaměstnanců informuje uživatele sociálních služeb o možnosti a způsobech podání stížnosti jako zdroji informací o spokojenosti s kvalitou poskytovaných sociálních služeb. Uživatelé jsou také informováni o nepřípustnosti jakýchkoliv sankcí ze strany Denního centra v případě podání stížnosti. Denní centrum prostřednictvím svých zaměstnanců podává uživatelům informace vždy s ohledem na jejich schopnost porozumět sdělovaným informacím.
- 6) S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou uživatelé, zákonní zástupci a opatrovníci seznamováni při podpisu smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče či sociální prevence, zaměstnanci pak při podpisu pracovní smlouvy.

	Vnitřní předpis – Organizační směrnice	Platí od: 1.3.2024
	číslo předpisu: OS/03/2021/dcm	Verze: 2.
	název předpisu: Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností	
Denní centrum Mateřídouška, z.ú. IČ:279 89 364 Školní 737, 357 35 Chodov		

IX. Závěrečná ustanovení

- 1) Stěžovateli nevzniká nárok, aby byly na základě podané stížnosti neprodleně provedeny jím navrhované změny a opatření. Způsob prošetření stížnosti je stanoven touto Směrnicí a jiné postupy navržené stěžovatelem nebudou akceptovány.
- 2) Denní centrum je povinno zajistit volný přístup ke Směrnicí uživatelům, jejich zákonným zástupcům a opatrovníkům a zaměstnancům Denního centra.
- 3) Tato směrnice ruší platnost Organizační směrnice č. OS/03/2021/dcm Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, verze 1.
- 4) Směrnice nabývá platnost a účinnost dne 1. března 2024.

X. Přílohy

- Příloha č. 1 Tabulka seznámení se s vnitřní směrnicí
Příloha č. 2 Deník evidence stížností

XI. Rozdělovník

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| 1. Ředitelka společnosti | originál |
| 2. Vedoucí pracovišť | kopie |
| 3. Ostatní | elektronická podoba |

