

FORMA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

1. Účel a cíl

Postup pro podávání, evidenci a vyřizování stížností klientů, jejich rodinných příslušníků a dalších osob. Cílem je zajistit:

- ochranu práv a oprávněných zájmů uživatelů služby,
- možnost vyjádřit nespokojenost bez obav z následků,
- zkvalitnění poskytovaných služeb.

2. Vymezení pojmu stížnost

Za **stížnost** se považuje jakýkoliv projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, jednáním pracovníků či podmínkami služby, a to ústní, písemnou nebo jinou formou.

3. Kdo může stížnost podat

- klient sociální služby
- rodinný příslušník nebo blízká osoba klienta
- zákonný zástupce, opatrovník
- jiná fyzická nebo právnická osoba, která hájí zájmy klienta.

4. Formy podání stížnosti

Stížnost lze podat:

1. **Písemně** – na formuláři nebo volnou formou.
2. **Ústně** – osobně pracovníkovi nebo při osobní schůzce.
3. **Telefonicky** – pracovník sepíše záznam.
4. **E-mailem**.
5. **Vhozením do schránky důvěry**.
6. **Anonymně** – bez uvedení jména a kontaktu.

5. Přijetí stížnosti

- Každou stížnost přijímá **kterýkoliv pracovník** služby.
- Pracovník je povinen stížnost předat **vedoucímu službě** nejpozději následující pracovní den.
- Stížnosti se zapisují do **evidence stížností** (datum, číslo jednací, obsah, navrhané řešení).

6. Postup vyřizování stížnosti

1. **Přijetí a evidence** – vedoucí služby zaeviduje stížnost.
2. **Prošetření** – vedoucí služby nebo pověřená osoba do 7 dnů zahájí šetření.
3. **Vyřízení** – odpověď musí být klientovi předána **do 30 dnů** od přijetí stížnosti.
4. **Informování klienta** – odpověď se poskytuje písemně, nebo ústně (dle dohody).
5. **Nesouhlas s vyřízením** – klient má právo obrátit se na:
 - ředitelku organizace
 - zřizovatele služby
 - orgány státní správy (krajský úřad, MPSV, Veřejný ochránce práv).

7. Ochrana stěžovatele

- Klient má právo podat stížnost **bez obav z postihu**.
- Stížnost **nemá vliv** na poskytování služby.
- Stížnosti mohou být anonymní.
- Organizace zajišťuje **mlčenlivost** o obsahu stížnosti a totožnosti stěžovatele.

8. Uchovávání dokumentace

- Evidenci stížností a jejich vyřízení vede vedoucí služby.
- Dokumentace je uchovávána po dobu 5 let.
- Anonymní stížnosti jsou také evidovány, ale bez identifikačních údajů.

9. Odpovědnosti

- **Pracovníci služby** – přijímají stížnosti, zachovávají mlčenlivost.
- **Vedoucí služby** – vede evidenci, zajišťuje vyřízení.
- **Ředitelka organizace** – řeší eskalované stížnosti, dohlíží na celý proces.

10. Zveřejnění směrnice

- Směrnice je dostupná **ve všech prostorách služby**.
- Klienti a jejich rodiny jsou s ní seznámeni při nástupu do služby.
- Směrnice je k dispozici také na webových stránkách organizace.