

ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE

č. 8/2018

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

Článek 1

Úvod

Tato směrnice stanoví Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

O možnosti podat stížnost, její formě, způsobu vyřízení a možnosti zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti svého zástupce jsou informováni zájemci o službu a žadatelé při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby, klienti v průběhu využívání služby. Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou veřejně dostupná v prostorách všech domovů.

Článek 2

Stížnost

1. Stížnost může podat klient zařízení Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, p. o., Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří, nebo jakákoliv další osoba (např. rodinný příslušník, opatrovník atd.).
2. Formy podání stížnosti:
 - ústní (podaná osobně, do protokolu, telefonicky),
 - písemná (v listinné podobě, elektronicky – e-mailem, datovou schránkou atd.).
3. Za stížnost je považováno také anonymní podání (podané jakoukoli cestou – písemně do schránky, dopisem, z neznámého e-mailu atd.).

Článek 3

Podávání stížností

1. Písemně lze stížnosti doručovat poštou na adresu Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, p. o., Pochlovická 57, 35751 Kynšperk nad Ohří, k rukám ředitele. Písemně lze stížnosti doručit také osobně, a to buď k rukám ředitele nebo anonymně do zvláštních schránek, které jsou umístěny:
 - u hlavního vchodu do pavilonu A, dále v každém nadzemním podlaží (na společných chodbách, které nejsou monitorovány kamerovým systémem),
 - u hlavního vchodu o pavilonu B a v 1. patře tohoto pavilonu.

S o c i á l n í s l u ž b y v K y n š p e r k u n a d O h ř í , p ř í s p ě v k o v á o r g a n i z a c e

Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří

2. Schránky se vybírají 1 x týdně. Každý domov má k dispozici mobilní schránku na stížnosti (dále jen „schránka“). Tuto schránku umístí sociální pracovník/pracovnice zařazený/á do organizační struktury příslušného domova postupně do všech pokojů, které obývají imobilní klienti, a to následujícím způsobem:
 - schránka je umístěna v dosahu klienta,
 - po 24 hodinách je schránka přenesena do dalšího pokoje, který obývá imobilní klient,
 - každých 7 dní schránku otevře sociální pracovník/pracovnice tak, aby bylo možné dodržet lhůtu pro vyřízení stížností, případné stížnosti jsou vyřízeny dle postupu uvedeném v této směrnici,
 - poté se postup opakuje tak, aby schránka vystřídala v pokojích všech imobilních klientů.
3. Elektronicky se zasílají stížnosti na e-mail: info@ss-po.cz nebo do datové schránky IDS **v9pk737**.
4. Ústně lze podat stížnost do zápisu k níže uvedenému zaměstnanci, který zajistí předání zápisu řediteli:
 - vedoucí domova nebo pracovní směny,
 - sociální pracovnice,
 - pracovník v přímé péči, aktivizační pracovník,
 - vedoucí rehabilitace,
 - vedoucí zdravotního úseku,
 - vedoucí provozně technického úseku,
 - vedoucí úseku majetku, investic a administrativy,
 - vedoucí ekonomického úseku
 - ředitel.

Stěžovatel má právo podat stížnost i jinou formou a využít k tomu jiných institucí např. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Kancelář veřejného ochránce práv, Helsinský výbor apod.), kontakt:

MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 ID datové schránky: sc9aavg e-mail: podatelna@mpsv.cz Telefon: (+420) 221 921 111	Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno ID datové schránky: jz5adky e-mail: podatelna@ochrance.cz telefon: (+420) 542 542 888
Český helsinský výbor Štefánikova 21 1500 Praha 5 e-mail: info@helcom.cz telefon: (+420) 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951	Krajský úřad Karlovarského kraje Závodní 353/88 360 21 Karlovy Vary“ ID datové schránky: siqbxt2 e-mail: http://kr-karlovarsky.ipodatelna.cz/ telefon: (+420) 354 222 300

S o c i á l n í s l u ž b y v K y n š p e r k u n a d O h ř í , p ř í s p ě v k o v á o r g a n i z a c e

Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří

Článek 4 Náležitosti stížnosti

1. Stížnost musí vždy obsahovat **popis důvodu** pro podání stížnosti nebo stručný popis události, která ke stížnosti vedla. V případě ústního podání stížnosti připojí **podpis** osoba, která stížnost podává (pokud je fyzicky přítomna) a ten, kdo zápis provádí, **datum**, kdy byl zápis proveden.
2. Provádí-li se zápis stížnosti stěžovatele, který má problémy s komunikací, musí zaměstnanec provádějící zápis projevit maximum úsilí pro zaznamenání podstaty stížnosti. Součástí zápisu musí být i způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna.
3. V případě potřeby zajistí odpovědný zaměstnanec služby tlumočnicka, který musí být nezaujatou osobou vůči stěžovateli.
4. **Stěžovatel má právo nechat se ve věci podání a vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem.**

Článek 6 Vyřizování a evidence stížnosti

1. O posouzení stížnosti z hlediska obsahového, způsobu prošetření stížnosti a o jejím vyřízení rozhodne ředitel.
2. Stížnosti jsou evidovány v archu, jehož vzor obsahuje Příloha č. 1 této směrnice. Za vedení agendy stížností zodpovídá ředitel.
3. S agendou stížností se nakládá v souladu s aktuálním Spisovým a skartačním řádem.

Článek 7 Vyřizování stížnosti

1. Vůči stěžovateli nesmí být činěna žádná opatření nebo jiné kroky proto, že podal stížnost.
2. Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. V celém procesu je nutné dodržovat zásady ochrany osobních a citlivých údajů.
3. V případě opakovaných stížností se stejným obsahem, přezkoumá ředitel, zda byla původní stížnost věcně správně vyřízena. Pokud neobsahuje opakovaná stížnost nové skutečnosti, je odložena a stěžovatel je o odložení stížnosti bez prodlení informován.
4. O výsledku prošetření opakované stížnosti, která obsahuje nové skutečnosti, podá odpovědná osoba stěžovateli písemně zprávu, a to do 10 dnů od doručení stížnosti.
5. V případě, že se stížnost netýká zařízení Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, p. o., je postoupena příslušnému subjektu do 5 dnů od zaevidování v archu stížností. O postoupení stížností je stěžovatel vhodnou formou informován.
6. Stížnost musí prošetřovat vždy nadřízený toho, proti komu stížnost směřuje.

S o c i á l n í s l u ž b y v K y n š p e r k u n a d O h ř í , p ř í s p ě v k o v á o r g a n i z a c e

Pochlovická 57, 357 51 Kynšperk nad Ohří

Pokud je stížnost oprávněná, jsou ve vyřízení stížnosti uvedena opatření vedoucí k odstranění zjištěných závad a jejich prevenci.

7. V informaci stěžovateli o vyřízení stížnosti musí být uveden opravný prostředek, pro případ, že nebude s vyřízením stížnosti spokojen. Proti vyřízení stížnosti si může podat stěžovatel odvolání do 15 dnů od doručení ke **Krajskému úřadu Karlovarského kraje, Odboru kontroly, Závodní 353/88, 361 12 Karlovy Vary.**
8. O vyřízení stížnosti, kde stěžovatele zastupuje nezávislý zástupce, je o vyřízení stížnosti informován nezávislý zástupce.
9. Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnkách ve všech domovech a na nástěnce při vstupu do budovy A (naproti „kantýně“).

Článek 8

Ustanovení závěrečná a zrušovací

1. Analýza stížností bude provedena 1 x ročně ředitelem, se závěry budou na poradě vedení seznámeni všichni vedoucí pracovníci.
2. Stěžovateli nevzniká prošetřením stížnosti právní nárok na jakékoliv hmotné plnění. Vyřízením stížnosti není dotčeno právo stěžovatele domáhat se svých práv jinou právní cestou.
3. Nedílnou součástí této směrnice je Příloha č. 1 Evidenční arch stížnosti a Příloha č. 2 Zjednodušená forma Organizační směrnice č. 8/2018.
4. Touto organizační směrnicí se ruší Organizační směrnice č. 7/2010 Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností ze dne 25. října 2010, Organizační směrnice č. 7/2013 Změna Organizační směrnice č. 7/2010 Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností ze dne 29. října 2013, Organizační směrnice č. 13/2015 Změna Organizační směrnice č. 7/2010 Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností ze dne 1. září 2015.
5. Tato organizační směrnice nabývá účinnosti dnem 1. srpna 2018.

Kynšperk nad Ohří dne 30. července 2018

Mgr. Lenka Antolová, MPA
ředitelka