



## PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI OSOB NA KVALITU ČI ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ANO
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele	ANO
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě	ANO
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti	ANO

Každý uživatel sociálních služeb má právo podat stížnost na kvalitu či způsob poskytování sociální služby. Zároveň může podat podnět nebo připomínku na možné zkvalitnění či změny poskytované služby. ŽBB, z.ú. se zabývá stížnostmi, připomínkami i podněty. Tyto jsou pak přínosem při zlepšování kvality služeb.

### VYMEZENÍ POJMŮ

- „**stížnost**“ chápeme jako projev nespokojenosti uživatele, či jiného člověka s poskytováním našich služeb či s určitou konkrétní částí naší práce, či poskytnuté služby
- „**připomínku**“ chápeme jako podnět vznesený k něčemu, co již funguje a neodpovídá to procesem či obsahem uživateli, který tuto připomínku vznesl
- „**podnět**“ chápeme jako něco nového, co nám pomůže se zamyslet nad kvalitou poskytovaných služeb, či nám pomůže tuto kvalitu zlepšit.

### PODNĚT A PŘIPOMÍNKA

Podnět i připomínku lze podat kterémukoliv pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi, vedoucí služby nebo ředitelce. Tento pracovník pak musí podnět či připomínku předat odpovědnému pracovníkovi. Forma podnětu či připomínky může být ústní i písemná. Na podnět a připomínku nemusí ŽBB z.ú. písemně reagovat.

### KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

- uživatelé služeb
- jejich opatrovníci
- rodinní příslušníci uživatelů
- blízké osoby, které si uživatel sám zvolí
- zástupce, kterého si uživatel zvolí



## KOMU LZE PODAT STÍŽNOST

- kterémukoli pracovníkovi v sociálních službách
- sociálnímu pracovníkovi
- vedoucí služby
- ředitelce
- správní radě
- dozorčí radě
- nezávislému orgánu viz. tabulka Komu si můžete stěžovat?

## ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- anonymně
- ústně
- písemně
- telefonicky
- e-mailem
- projevem nespokojenosti u uživatelů, kteří nekomunikují verbálně
- petice (kolektivní stížnost ve věcech veřejného nebo společenského zájmu)

## KAM LZE DÁT STÍŽNOST

- vhozena do schránky důvěry
- doručena do kanceláře ředitele či místa poskytování služby
- předána do rukou pracovníka
- sdělena pracovníkovi

Pokud uživatel může psát, sepíše si stížnost sám, pracovník mu může být nápomocen. Pokud uživatel neumí nebo nemůže psát, pracovník sepíše zápis, který předloží stěžovateli podpisu (pokud je toho v rámci svých možností schopen).

### 1) Kdo stížnost šetří a vyřizuje

- |  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| • Stížnost na pracovníky v sociálních službách | - | sociální pracovník |
| • Na sociálního pracovníka                     | - | vedoucí služby     |
| • Na vedoucí služby                            | - | ředitelka          |
| • Na ředitelku                                 | - | správní rada       |

### 2) Evidence stížností

- Stížnosti jsou evidovány ve složce stížnosti
- Stížnosti jsou evidovány pod pořadovým číslem dle pořadí data podání stížnosti
- Ve složce stížnosti evidujeme. Zápis o podání stížnosti spolu s originálem stížnosti. Zápis o řešení stížnosti, dokumentace o způsobu řešení (dopisy, zápisy z jednání, adt.) a kopie Zprávy o vyřízení stížnosti.

### 3) Řešení stížností

- Ten kdo stížnost přijal, sepíše „Zápis o podání stížnosti“ a přiloží k němu originál stížnosti.



- Požádá-li stěžovatel, aby jeho identita byla skryta, musíme mu vyhovět, je řešeno jako anonymní stížnost.
- Telefonické a elektronické stížnosti jsou řešeny jako anonym (nemáme jistotu kdo opravdu podává stížnost)
- Ten kdo stížnost řeší, jedná se zúčastněnými osobami a provádí kontrolu zjištěných skutečností.
- Na stížnosti je vždy odpovězeno písemně, u anonymních stížností je zpráva o vyřízení vyvěšena na nástěnce DS u vchodu v budově Centra bez bariér.
- Stížnosti jsou vyřešeny a výsledek oznámen stěžovateli písemně co nejdříve, nejpozději do 30 kalendářních dnů.
- Stížnost je vyřízená až když jsou učiněna opatření k odstranění závad a stěžovatel je písemně vyrozuměn.
- Za odstranění závad je zodpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.
- Ten, kdo stížnost řeší celý postup včetně výsledku zapíše do „Zápisu o řešení stížnosti“.

### **MĚJME NA PAMĚTI ŽE:**

- **Stížnost není důvodem k ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany organizace.**
- **Stížnost nebude uživateli ani jinému stěžovateli na újmu, a to ani v případě, že se stížnost ukázala jako bezdůvodná.**
- **Stížnost je zásadně předána k vyřízení tomu pracovníkovi, který je nadřízen zaměstnanci, na nějž je stížnost podána**

**Stížnosti jsou pro jednotlivé sociální služby i samotnou organizaci výzvou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit poskytované služby**

### **ODVOLÁNÍ**

Proti výsledku vyřešení stížnosti se může uživatel (nebo zástupce) odvolat. Lhůta na odvolání je 15 kalendářních dnů. Toto odvolání se podává písemně tomu, kdo rozhodnutí vydal. Ten je postoupí nadřízenému orgánu, který jej bude řešit. Lhůta pro řešení odvolání je 30 dnů a sdělení o výsledku odvolání je opět v písemné podobě.

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Již při jednání se zájemcem je zájemcem informován o možnosti si stěžovat. Uživatel pak svým podpisem smlouvy stvrzuje, že byl seznámen s pravidly pro podávání stížností. Tato jsou vyvěšena na informační tabuli v prostorách Denního stacionáře jsou kdykoliv k dispozici. Uživatelé jsou pravidelně informováni o možnosti stěžovat si a jak to učinit.

Příloha:

- 1) Tabulka Komu si můžete stěžovat?
- 2) Letáček Něco se Vám nelíbí?
- 3) Zápis o podání stížnosti
- 4) Zápis o řešení stížnosti
- 5) Zpráva o vyřízení stížnosti

Adresa: Lomená 533, 50901 Nová Paka  
IČO: 26652561, DIČ: CZ26652561

č.ú.: 78-8511550297/0100  
IBAN: CZ 600100000788511550297

Tel.: +420 493 724 159  
Mob.: +420 731 070 142  
Web: [www.zbb.cz](http://www.zbb.cz)  
E-mail: [info@zbb.cz](mailto:info@zbb.cz)



V Nové Pace dne 10.7.2018

Zpracovala a za aktualizaci zodpovídá: Ing. Jana Knapová

Účinnost: 1.8. 2018

Schválila: Mgr. Věra Dejmková

Vydala: Jitka Fučíková, ředitelka

.....  
Za ŽBB z.ú., Jitka Fučíková, ředitelka



Příloha č. 1)

**KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT?  
KOMU CHCETE, KOMU VĚŘÍTE  
JESTLI ALE NEVÍTE KOMU, TAK SI VYBERTE**

<b>Komu:</b>	<b>telefonní číslo:</b>	<b>E-mail</b>
<b>Vedoucí sociálních služeb</b> Mgr. Věra Dejmková 727 952 639		<a href="mailto:vera.dejmкова@zbb.cz">vera.dejmкова@zbb.cz</a>
<b>Pracovnice v sociálních službách DS</b> Iveta Vítová Šounová Soňa Alena Martincová Opolského 148, 509 01 Nová Paka	606 035 895	<a href="mailto:iveta.vitova@zbb.cz">iveta.vitova@zbb.cz</a> <a href="mailto:sona.sounova@zbb.cz">sona.sounova@zbb.cz</a> <a href="mailto:alena.martincova@zbb.cz">alena.martincova@zbb.cz</a>
<b>Sociální pracovníci DS SR</b> Mgr. Magdalena Nováková	606 035 895	<a href="mailto:magdalena.novakova@zbb.cz">magdalena.novakova@zbb.cz</a>
Bc. Miroslav Dvořák  Opolského 148, 509 01 Nová Paka	602 298 966	<a href="mailto:miroslav.dvorak@zbb.cz">miroslav.dvorak@zbb.cz</a>
<b>Pracovníci v sociálních službách SR</b> Milan Pešta Ing. Renata Jiráňková Lenka Rudolfová Opolského 148, 509 01 Nová Paka		<a href="mailto:milan.pesta@zbb.cz">milan.pesta@zbb.cz</a> <a href="mailto:renata.jirankova@zbb.cz">renata.jirankova@zbb.cz</a> <a href="mailto:lenka.rudolfova@zbb.cz">lenka.rudolfova@zbb.cz</a>
<b>Ředitelka ŽBB z.ú.</b> Jitka Fučíková Opolského 148, 509 01 Nová Paka	493 724 159 603 434 833	<a href="mailto:Jitka.fucikova@zbb.cz">Jitka.fucikova@zbb.cz</a>
<b>Ředitel</b> Jitka Fučíková <b>Předseda správní rady</b> Josef Fučík <b>Členové správní rady</b> Aleš Fučík Mgr. Věra Dejmková <b>Předseda dozorčí rady</b> Bohdan Čančík <b>Členové dozorčí rady</b> Miluška Líbalová Lenka Ottmarová Život bez bariér, o.s. Lomená 533, 509 01 Nová Paka	603 434 833  603 828 353  731 470 400	<a href="mailto:jitka.fucikova@zbb.cz">jitka.fucikova@zbb.cz</a>  <a href="mailto:josef.fucik@zbb.cz">josef.fucik@zbb.cz</a>  <a href="mailto:ales.fucik@zbb.cz">ales.fucik@zbb.cz</a>      <a href="mailto:info@zbb.cz">info@zbb.cz</a>

Adresa: Lomená 533, 50901 Nová Paka  
IČO: 26652561, DIČ: CZ26652561Tel.: +420 493 724 159  
Mob.: +420 731 070 142  
Web: [www.zbb.cz](http://www.zbb.cz)  
E-mail: [info@zbb.cz](mailto:info@zbb.cz)č.ú.: 78-8511550297/0100  
IBAN: CZ 600100000788511550297



<b>MÚ Nová Paka</b> Sociální odbor Mgr. Jana Vrbová Dukelské náměstí 39 509 01 Nová Paka	493 760 155	<a href="mailto:vrbova@munovapaka.cz">vrbova@munovapaka.cz</a>
<b>KÚ Královéhradeckého kraje</b> Odbor zdravotnictví a sociálních věcí Pivovarské náměstí 1245, HK 500 03	495 817 320	<a href="mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz">posta@kr-kralovehradecky.cz</a>
<b>Kancelář veřejného obhájce práv</b> Údolní 39 Brno 602 09	542 542 888	<a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>
<b>Ministerstvo práce a sociálních věcí</b> Na Poříčním právu 376/1 Praha 128 01	221 921 111	<a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a>
<b>Národní rada osob se zdravotním postižením v ČR</b> Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7 Holešovice	266 753 421	<a href="mailto:nrzp@nrzp.cz">nrzp@nrzp.cz</a>
<b>Český helsinský výbor</b> Štefánikova 21, Praha 150 00	220 515 188	<a href="mailto:sekr@helcom.cz">sekr@helcom.cz</a>

Adresa: Lomená 533, 50901 Nová Paka  
IČO: 26652561, DIČ: CZ26652561

č.ú.: 78-8511550297/0100  
IBAN: CZ 6001000000788511550297

Tel.: +420 493 724 159  
Mob.: +420 731 070 142  
Web: [www.zbb.cz](http://www.zbb.cz)  
E-mail: [info@zbb.cz](mailto:info@zbb.cz)



Příloha č.2)

# **NĚCO SE VÁM NELÍBÍ ? CHCETE TADY NĚCO ZMĚNIT? NĚKDO VÁM UBLÍŽIL?**

MŮŽETE TO ŘÍCT KOMUKOLIV V DENNÍM STACIONÁŘI.

ŘÍCT TO MŮŽETE TAKÉ KAMARÁDŮM A RODIČŮM.

## **BOJÍTE SE TO ŘÍCT? NEVÍTE JAK TO ŘÍCT?**

MŮŽETE SI VYBRAT NĚKOHO, KDO TO ŘEKNE ZA VÁS.  
MŮŽE TO BÝT RODIČ, KAMARÁD, NEBO NĚKDO Z DENNÍHO  
STACIONÁŘE.

VYBERTE SI KOHOKOLIV, KOMU VĚŘÍTE.

MŮŽETE TO TAKÉ NAPSAT A HODIT TO DO SCHRÁNKY  
DŮVĚRY. NEMUSÍTE SE PODEPISOVAT.

NIKDO NEBUDE POTRESTÁN ZA TO, ŽE SI STĚŽUJE.

## **CO SE POTOM STANE?**

KAŽDOU STÍŽNOSTÍ SE BUDEME ZABÝVAT.

BUDEME SE SNAŽIT NAJÍT ŘEŠENÍ.



O TOM, CO JSME SE STÍŽNOSTÍ UDĚLALI, VÁS BUDEME  
INFORMOVAT.

Příloha č. 3)

**ZÁPIS O PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Pořadové číslo stížnosti	
Datum přijetí stížnosti	
Jméno a příjmení stěžovatele	
Předmět stížnosti	
Komu předáno k šetření	

.....  
Jméno a podpis pracovníka, který provedl zápis

Příloha: Originál stížnosti

Adresa: Lomená 533, 50901 Nová Paka  
IČO: 26652561, DIČ: CZ26652561

č.ú.: 78-8511550297/0100  
IBAN: CZ 6001000000788511550297

Tel.: +420 493 724 159  
Mob.: +420 731 070 142  
Web: [www.zbb.cz](http://www.zbb.cz)  
E-mail: [info@zbb.cz](mailto:info@zbb.cz)





Příloha č. 4)

## ZÁPIS O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Pořadové číslo stížnosti	
Způsob šetření	
Výsledky šetření	
Opatření ke zjednání nápravy	
Datum vyřízení stížnosti	
Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti	

.....  
 Jméno a podpis pracovníka, který řešil stížnost

Příloha: Zpráva o vyřízení stížnosti

Adresa: Lomená 533, 50901 Nová Paka  
 IČO: 26652561, DIČ: CZ26652561

č.ú.: 78-8511550297/0100  
 IBAN: CZ 600100000788511550297

Tel.: +420 493 724 159  
 Mob.: +420 731 070 142  
 Web: [www.zbb.cz](http://www.zbb.cz)  
 E-mail: [info@zbb.cz](mailto:info@zbb.cz)



Příloha č. 5)

## ZPRÁVA O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

### Výsledek vyřízení stížnosti

(zda byla stížnost opodstatněná či nikoli, případně zdůvodnění proč se nepodařilo stížnost vyřešit).

### Přijatá opatření

(v případě opodstatněné stížnosti)

### Kam se můžete odvolat

V Nové Pace dne.....

.....  
Jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala

Adresa: Lomená 533, 50901 Nová Paka  
IČO: 26652561, DIČ: CZ26652561

č.ú.: 78-8511550297/0100  
IBAN: CZ 600100000788511550297

Tel.: +420 493 724 159  
Mob.: +420 731 070 142  
Web: [www.zbb.cz](http://www.zbb.cz)  
E-mail: [info@zbb.cz](mailto:info@zbb.cz)