



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

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.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

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

KOMU LZE PODAT STÍŽNOST

- vedoucí služby
- ředitelce
- správní a dozorčí radě Života bez bariér z.ú. Nová Paka

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
E-mail: info@zbb.cz



ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- anonymně
- ústně
- písemně
- telefonicky
- e-mailem

KAM LZE DÁT STÍŽNOST

- vhodit do schránky důvěry (v vchodu do centra bez bariér , označená schránka)
- doručit do kanceláře ředitele (Lomená 533, Nová Paka 509 01)
- předat do rukou vedoucí sociální služby
- předat osobně zástupci správní rady

Pokud uživatel může psát, sepíše si stížnost sám, pokud nemůže požádá rodinné příslušníky, opatrovníka, příbuzné, kamarády.

Kdo stížnost šetří a vyřizuje

- | | | |
|----------------------------|---|----------------|
| • Na sociálního pracovníka | - | vedoucí služby |
| • Na vedoucí služby | - | ředitelka |
| • Na ředitelku | - | správní rada |

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, atd.) a kopie Zprávy o vyřízení stížnosti.

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.
- 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 (30 dní) u vchodu v budově Centra bez bariér.
- Stížnosti jsou vyřešeny a výsledek oznámen stěžovateli písemně (emilem, poštou) co nejdříve, nejpozději do 30 kalendářních dnů.
- U emailových stížností, zajistíme ověření doručení poštou a zpětnou vazbou od nás.
- 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.

Příloha:

- 1) Tabulka Komu si můžete stěžovat?
- 2) Zápis o podání stížnosti
- 3) Zápis o řešení stížnosti
- 4) Zpráva o vyřízení stížnosti

V Nové Pace dne 20.6.2020

Zpracovala a za aktualizaci zodpovídá: Bc. Jitka Macková

Účinnost: 21. 6. 2020

Schválila: Mgr. Věra Dejmková

Vydala: Jitka Fučíková, ředitelka

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



Příloha č. 1) **KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT?**

Komu:	telefonní číslo:	E-mail
Vedoucí sociálních služeb Mgr. Věra Dejmková	727 952 639	vera.dejmкова@zbb.cz
Ředitelka ŽBB z.ú. Jitka Fučíková Opolského 148, 509 01 Nová Paka	493 724 159 603 434 833	jitka.fucikova@zbb.cz
Předseda správní rady Josef Fučík , Lomená 533, N.Paka Členové správní rady Aleš Fučík , Opolského 165 , N.Paka Předseda dozorčí rady Bohdan Čančík Členové dozorčí rady Miluška Líbalová Lenka Ottmarová Život bez bariér z.ú. Lomená 533, 509 01 Nová Paka	603 828 353 731 470 400	josef.fucik@zbb.cz ales.fucik@zbb.cz info@zbb.cz
MÚ Nová Paka Sociální odbor Mgr. Jana Vrbová Dukelské náměstí 39 509 01 NováPaka	493 760 155	vrbova@munovapaka.cz
KÚ Královéhradeckého kraje Odbor zdravotnictví a sociálních věcí Pivovarské náměstí 1245, HK 500 03	495 817 320	posta@krkralovehradecky.cz
Kancelář veřejného obhájce práv Údolní 39	542 542 888	podatelna@ochrance.cz

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
E-mail: info@zbb.cz



Brno 602 09		
Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčnickém právu 376/1 Praha 128 01	221 921 111	posta@mpsv.cz
Národní rada osob se zdravotním postížením v ČR Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7 Holešovice	266 753 421	nrzp@nrzp.cz
Český helsinský výbor Štefánikova 21, Praha 150 00	220 515 188	sekr@helcom.cz



Příloha č. 2)

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



Příloha č. 3)

ZÁPIS O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

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

.....

Jméno a podpis pracovníka, který řešil stížnost



Příloha: Zpráva o vyřízení stížnosti
Příloha č. 4)

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