

# STÍŽNOSTI

**(informace pro klienty Domova Barbora - postup při podávání stížností)**

## DEFINICE STÍŽNOSTI

**STÍŽNOST JE vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby a je zřejmé, že stěžovatel se domáhá zjednání nápravy.**

## PŘEDMĚT STÍŽNOSTI

Předpokládá se, že předmětem stížnosti je:

- kvalita poskytování sociální služby
- způsob poskytování sociální služby

## PRÁVO PODAT STÍŽNOST

Ve prospěch klienta může podat stížnost kdokoliv:

- sám klient Domova
- zástupce klienta, kterého si klient sám pro jednání vybere
- kterýkoliv občan, který má o sociální službě poznatky a usoudil, že je nutné učinit kroky k případné změně

## ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

**Kdy je možno stížnost podat:**

- kdykoliv - běžnou poštou nebo do schránky „na stížnosti“
- po domluvě s příslušným pracovníkem – osobní jednání

**Forma podání stížnosti:**

- ústně: při osobním jednání nebo telefonicky
- písemně:
  - elektronickou poštou na emailovou adresu (reditel@domov-barbora.cz)
  - běžnou poštou na adresu domova (Domov Barbora Kutná Hora, poskytovatel sociálních služ., Pirknerovo nám. 228, 284 01 Kutná Hora)
  - vložením do některé ze schránek ve vstupních prostorách Domova (vstupní hala hlavní budovy na Pirknerově náměstí, vstupní chodba budovy Bartolomějská 217) nebo předáním pracovníkovi Domova
- jinak: za klienta, který se nedokáže vyjádřit verbálně, může stížnost podat jeho klíčový pracovník nebo jiný pracovník oddělení

**V případě, že stěžovatel nechce oznámit své jméno, může podat stížnost anonymní (ústně - telefonicky, písemně – poštou, do schránek ve vstupních prostorách Domova).**

## **Ke komu je možno stížnost podat – kdo stížnosti přijímá:**

- ředitelka (v době její nepřítomnosti zástupkyni ředitelky - vedoucí ekonomicko-obchodního úseku)
- ostatní pracovníci Domova (stížnost zaznamenají a následně předají k vyřízení pracovníkovi kompetentnímu k jejímu řešení)
- úřad zřizovatele na adrese: Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 PRAHA 5 (tel: 257 280 111, email: posta@kr-s.cz)

## **ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Dodržování zásad pro vyřizování stížností působí jako ochrana klienta před negativním dopadem skutečnosti, že je „stěžovatelem“ :

**diskrétnost a bezpečí** - pracovník jedná se stěžovatelem o samotě a má na jednání dostatek času. Všichni spolupracující pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

**objektivnost a spravedlnost** - pracovník při projednávání nezvýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran.

**výrok o oprávněnosti stížnosti** – pracovník je povinen vyjádřit, zda se jedná o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou.

**opatření při oprávněné stížnosti** – pracovník je povinen uvést opatření, která povedou k nápravě.

**upozornění na možnost odvolání** – pracovník je povinen upozornit klienta na možnost odvolání se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán.

## **ZPŮSOB PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI**

Prošetření stížnosti uskutečňuje pověřený pracovník s maximální rychlostí a citlivostí. Pracovník pověřený vyřizováním stížností prověří a vyhodnotí všechny okolnosti předmětného podání. V případě potřeby získává informace od zúčastněných osob, prověří dokumentaci či další zdroje, které by přispěly k vyhodnocení stížnosti.

## **VYROZUMĚNÍ O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Klient je o vyřízení své stížnosti vyzooměn obvykle do 28 dní ode dne jejího podání a to způsobem, který mu umožní vyřízení stížnosti porozumět.

V případě, že stížnost byla anonymní, je její obsah i její vyřízení zveřejněno na nástěnkách Domova, které jsou přístupné klientům.

## **MOŽNOST ODVOLÁNÍ**

**(možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti  
na nadřízený nebo nezávislý orgán)**

Krajský úřad Středočeského kraje  
Zborovská 11, 150 21 Praha 5  
tel.: 257 280 111, email: [posta@kr-s.cz](mailto:posta@kr-s.cz)

Úřad práce Příbram  
Náměstí T. G. Masaryka 145, 261 01 Příbram I.  
tel.: 950 156 111, email: [pribram@pb.mpsv.cz](mailto:pribram@pb.mpsv.cz)

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor  
Ostrovského 253/3, 150 00 Praha – Smíchov  
tel.: 220 515 223, email: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2  
tel.: 221 921 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Záležitost je možné také konzultovat telefonicky na:

- kutnohorské lince důvěry - 327 511 111, 602 874 470
- pražské bezplatné lince důvěry pro seniory - 800 200 007

(Tento text je zjednodušenou verzí interního dokumentu SM 06/15 Stížnosti, který je účinný od 27.2.2015)

# PODÁNÍ STÍŽNOSTI

