

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování návrhů, připomínek, stížností a pochval

Datum účinnosti:	01. 09. 2025
Zpracoval:	Mgr. Romana Lásková – sociální pracovnice
Schválil:	Blanka Štyrandová – ředitelka
rozsah působnosti:	Pracovnice přímé péče, ředitelka
uloženo:	Originál uložen v šanonu Standardy kvality v ředitelně

1. Návrh, připomínku, stížnost či pochvalu (dále jen stížnost) na způsob a kvalitu poskytované sociální služby může podat každý uživatel či bývalý uživatel, aniž by byl za to nějak znevýhodněn. Stížnost může podat i kdokoliv jiný, např. zákonný zástupce, opatrovník, rodinný příslušník, podpůrce, dobrovolník, člen domácnosti, zmocněná osoba osobou, které je nebo byla poskytována služba, zaměstnanec sociální služby nebo osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
2. Informace o tom, jak si může stěžovatel stěžovat obdrží v příloze Smlouvy, dále je najde na webových stránkách či na panelu v botárně. Tyto informace také můžou předat ústně zaměstnanci přímé péče denního stacionáře.
3. Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému stížnost směřuje ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
4. U koho si může stěžovat: pracovnice v sociálních službách, sociální pracovnice, ředitelka.
5. Způsob podání stížnosti:
 - **Ústně** – pracovnice, u které si stěžovatel stěžuje, zapíše záznam do sešitu stížností a stěžovatel jej podepíše. Zápis je vhodné opatřit datem.
 - **Písemně** – do sešitu stížností umístěného v botárně nebo vhozením dopisu do schránky. Zápis je vhodné opatřit datem
 - **Anonymně** – formou dopisu, který vloží do schránky. Zápis je vhodné opatřit datem.
 - **Elektronicky** – formou mailu na info@dcsemily.cz

6. Schránka je umístěna v botárně dětí a je označena nápisem Náměty, stížnosti, připomínky, pochvaly. Každý pátek ji vybírá pověřená pracovnice. Dopis otevře ředitelka zařízení nebo sociální pracovnice.
7. Každá stížnost se písemně eviduje. Stížnosti se zapisují do sešitu s názvem Návrhy, připomínky, pochvaly a stížnosti. Sešit je umístěn v uzamykatelném kontejneru v místnosti pro inhalace. Stížnosti v dopisní formě se do sešitu nalepí, email vytiskne a nalepí. Stížnosti se chronologicky číslovají.
8. Pracovníci pověřeni k prošetření a vyřízení stížnosti: ředitelka, sociální pracovnice.
9. Stížnost šetří vždy nadřízený pracovník. Stížnost proti ředitelce řeší zřizovatel.
10. O výsledku stížnosti a o přijatém opatření bude stěžovatel vyrozuměn písemnou formou do 30 dnů od podání stížnosti. V odůvodněných případech lze lhůtu pro vyřízení stížnosti prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení a důvodech prodloužení vždy informujeme stěžovatele.
11. O vyřízení stížnosti informujeme stěžovatele vždy písemně. Zápis bude ve dvojím vyhotovení, jeden dostane stěžovatel, druhý se bude evidovat v sešitě (nalepí se). Vyrozumění označí číslem, které bude totožné s číslem podané stížnosti. Stěžovatel svým podpisem potvrdí převzetí vyrozumění o stížnosti. Ke svému podpisu připojí datum. Pokud se nedostaví k převzetí vyrozumění osobně, organizace odešle doručenkou. Výsledek anonymní stížnosti je vyvěšen na nástěnce v šatně.
12. Pokud je stěžovatelova nespokojenost podložená, zjedná ředitelka nápravu v řešení případu. Nápravnými opatřeními v případě stížnosti jsou: omluva klientovi, napomenutí pracovníků, supervize, stržení odměn, přeřazení na jinou pozici, upozornění na možnost rozvázání pracovního poměru, okamžité rozvázání pracovního poměru, podání trestního oznámení. Nápravná opatření jsou součástí zápisu o průběhu a způsobu vyřízení stížnosti.
13. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vedeme o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
14. Na všechny pracovníky spojené se stížnostním procesem se vztahuje povinnost mlčenlivosti.
15. Řešení stížností na kvalitu poskytování služeb a jejich náprava vedou k rozvoji a zlepšení poskytované služby.
16. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřešením stížnosti nebo není-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření a vyřízení stížnosti. Dále má právo se odvolat k nadřízenému orgánu nebo k institucím, které se zabývají ochranou práv:

Nadřízené orgány:

<u>Vedoucí odboru sociálních věcí</u> Město Semily – vedoucí odboru soc. služeb Bc. Radka Andrllová Riegrovo nám. 63 513 01 Semily	<u>Zřizovatel organizace</u> Město Semily – gestor soc. služeb Bc. Lena Mlejnková Husova 82 513 01 Semily
<u>Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR</u> Na poříčním právu 1 128 01 Praha e-mail: posta@mpsv.cz	<u>Krajský úřad Libereckého kraje</u> U Jezu 642 460 01 Liberec e-mail: podatelna@kraj-lbc.cz

Nezávislé orgány:

Organ	Oblast činnosti	Kontakt
Úřad pro ochranu osobních údajů	Dohlíží na dodržování zákona o ochraně osobních údajů a GDPR	www.uoou.cz
Český helsinský výbor	Ochrana lidských práv, přijímá podněty občanů	www.helcom.cz , info@helcom.cz
Národní rada osob se zdravotním postižením ČR (NRZP ČR)	Zastupuje a obhajuje práva lidí se zdravotním postižením, pomoc se stížnostmi a diskriminací	www.nrzp.cz
Liga lidských práv – program Spravedlnost dětem	Ochrana práv dětí, včetně dětí se zdravotním postižením	www.llp.cz
Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR (SPMP ČR)	Poradny a podpora pro rodiny dětí s mentálním handicapem	www.spmpr.cz
Amnesty International ČR	Hájí lidská práva, včetně práv dětí a osob s postižením v případech diskriminace	www.amnesty.cz
Společnost pro podporu lidí s autismem	Poradenství, podpora rodinám, zastupuje práva osob s autismem, pomoc ve školství a sociálních službách	www.autismus.cz