

## PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Přijímání a vyřizování stížností, připomínek či podnětů probíhá vždy za zachování principů Etického kodexu pracovníků ÚSS4.

Podaná stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů a nesmí způsobit újmu tomu, kdo jí podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Za stížnost je považováno cokoli, co stěžovatel jako stížnost přímo označí nebo považuje za stížnost. Stížností je tedy i text, z jehož obsahu jednoznačně vyplývá, že se o stížnost jedná (byť není takto označen) a jehož prostřednictvím daná osoba žádá prošetření, respektive zjednání nápravy nedostatečné kvality nebo způsobu poskytování služby. Stížnost vyřizuje ÚSS4 dle dále uvedených pravidel.

Za stížnost nejsou považovány různé připomínky (popřípadě náměty a návrhy či jiná oznámení), které jejich autor takto označí. V těchto případech postupuje ÚSS4 podle stejných pravidel - viz níže.

Stížnostem přikládá ÚSS4 vysokou důležitost, protože je považuje za jeden z indikátorů spokojenosti uživatelů s kvalitou poskytovaných služeb. Slouží jako podklad pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Stěžovat si či podat připomínku nebo podnět může kdokoliv, kdo se domnívá, že mu stížnost či podnět pomůže zkvalitnit poskytované služby či osvětlit nejasnosti této problematiky se týkající. **Může to být:**

1. Uživatel služby
2. Zástupce pro podání a vyřizování stížností (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatele). V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočnicka (na své náklady)
3. Jakákoliv jiná osoba (osoba blízká uživateli, zájemce o službu, apod.).

### **Stížnost lze podat:**

1. Písemně s podpisem
2. Při osobním kontaktu
3. Telefonicky
4. Elektronicky – formou e-mailu či datové schránky
5. Anonymně do označených schránek

**Osoby kompetentní k vyřízení stížnosti:** příslušné koordinátorky PS, vedoucí pracovníci příslušných sekcí a ředitelka ústavu. Vyřízením stížnosti nemůže být pověřen zaměstnanec, vůči němuž směřuje stížnost.

### **A. Přijímání a vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb**

#### **Přijímání a forma podané stížnosti:**

1. Všechny písemné stížnosti musí být předány či doručeny do sekretariátu ředitelky ÚSS4. Sekretářka každou doručenu či osobně podanou písemnou stížnost označí podacím razítkem ÚSS4 jako došlou poštu a zapíše ji do Podacího deníku. Zajistí její

přidělení (bez zbytečného prodlení) k vyřízení příslušnému zpracovateli a o stížnosti informuje ředitelku ÚSS4. Písemná stížnost může být předána rovněž koordinátorce PS či vedoucím pracovníkům příslušných sekcí. Tito jsou však povinni stížnost co nejdříve doručit do sekretariátu ředitele, aby mohla být řádně zapsána do Podacího deníku.

2. V případě osobně či telefonicky podané stížnosti je nutno vyzvat stěžovatele, aby se dostavil do kanceláře příslušné koordinátorky PS či příslušného vedoucího sekce, kde bude následně sepsán Záznam o přijaté stížnosti a podepsán stěžovatelem. V případě, že stěžovatel nechce sepsat Záznam o přijaté stížnosti, sepíše osoba, která stížnost přijala, Záznam o přijaté stížnosti, a to bez přítomnosti stěžovatele a bez zbytečného prodlení jej předá do sekretariátu ředitelky, kde následuje postup podle bodu 1.
3. Stížnost zasláná e-mailem je přeposlána do sekretariátu ředitelky, kde je vytištěna, označena podacím razítkem ÚSS4 jako došlá pošta a zapsána do Podacího deníku. Sekretářka zajistí její přidělení k vyřízení příslušnému zpracovateli a o stížnosti informuje ředitelku ÚSS4.
4. **Anonymní** stížnost na poskytování sociálních služeb ÚSS4, vhozená do schránky, je předána určenou výběrčí schránek bez zbytečného odkladu do sekretariátu ředitelky a následuje stejný postup jako u písemné stížnosti. Záznam o přijaté stížnosti vyhotoví v tomto případě výběrčí schránek.

#### **Vlastní vyřízení stížnosti:**

**Doba pro vyřízení stížnosti** je stanovena podle její naléhavosti. Stížnost vyžadující okamžité řešení či opatření je nutno vyřídit bezodkladně, jinak dle stupně naléhavosti podané stížnosti v přiměřené době, **nejpozději však do 30 dnů od data jejího doručení**. V případě, že je zřejmé, že vyřizování stížnosti překročí stanovenou dobu, je zpracovatel stížnosti povinen informovat stěžovatele písemně o této skutečnosti a důvodech překročení doby.

Každá podaná stížnost musí být prošetřena. O výsledku šetření musí být uživatel sociálních služeb či osoba jednající v jeho zájmu informována. Za vyřízení odpovídá zaměstnanec, kterému byla stížnost přidělena k vyřízení. Zpracovatel prověří její oprávněnost, tj. jsou-li dány důvody k jejímu podání. V případě nutnosti spolupracuje i s dalšími orgány a institucemi. Na základě závěrů z prošetření podané stížnosti, přijme ÚSS4 případná opatření k nápravě. Zpracovatel o výsledku šetření informuje svého nadřízeného, event. ředitelku ÚSS4. Návrh vyrozuměním stěžovateli o tom, jakým způsobem byla jeho stížnost vyřízena, předloží jeho zpracovatel **příslušnému vedoucímu sekce či ředitelce ÚSS4. Konečné znění podepisuje vedoucí sekce či ředitelka**. Odpověď je odeslána prostřednictvím sekretariátu ředitelky ÚSS4. **Fotokopie odpovědi je archivována spolu s textem Záznamu o přijaté stížnosti či textem stížnosti na sekretariátu ÚSS4 v samostatném pořadači.**

Není-li uživatel sociálních služeb spokojen s vyřízením své stížnosti jejím zpracovatelem, může podat odvolání k nadřízenému příslušného zpracovatele. Není-li stěžovatel ani po vyřízení odvolání spokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost podat odvolání k ředitelce ÚSS4.

Není-li stěžovatel spokojen ani po vyřízení svého odvolání ředitelkou ÚSS4, může podat odvolání k zřizovateli ÚSS4, tj. Městské části Praha 4, se sídlem Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4.

**Stěžovatel má rovněž možnost obrátit se i na následující organizace, např.:**

- **Úřad práce ČR, krajská pobočka pro hlavní město Prahu**
- **Úřad práce ČR – generální ředitelství Praha**
- **Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, Praha**
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Praha**
- **Rada seniorů ČR, Praha**
- **Veřejný ochránce práv (ombudsman), Brno**
- **Český helsinský výbor, Praha.**

### **Kontrola stížností připomínek a podnětů**

Vedoucí sociální sekce průběžně sleduje a kontroluje přijaté stížnosti a jejich řešení, jakož i opatření přijatá k nápravě. Dále jsou stížnosti i připomínky a podněty včetně jejich řešení konzultovány na pravidelných poradách sociální sekce.

### **Evidence stížností**

Sekretářka ředitelky ÚSS4 vede centrální evidenci všech stížností (tj. uživatelů, pověřených osob či jakýchkoliv jiných osob a zaměstnanců) v Podacím deníku. Dále eviduje i veškeré odpovědi na stížnosti.

**Stížnosti na kvalitu stravy** jsou postoupeny koordinátorce PS, která je pověřena řešením technických detailů se smluvními vývařovny a ta (poté, co je tato stížnost řádně zaevidována v sekretariátu ředitelky ÚSS4 v Podacím deníku) ji postoupí vedoucímu příslušné vývařovny k vyjádření. Dále zajistí, aby bylo lze vyjádření vedoucího příslušné vývařovny předat nejdéle do 30 dnů od data jeho doručení stěžovateli. Vyjádření ke stížnosti je rovněž řádně zaevidováno v sekretariátu ředitelky ÚSS4 a poté odesláno stěžovateli. Stížnost, jakož i vyjádření k ní se rovněž archivuje v sekretariátu ÚSS4 v samostatném pořadači.

**Pokud jsou stížnost podány koordinátorce PS, poznamená si do programu pro pečovatelskou službu u uživatele sociálních služeb poznámku, že byla podána stížnost a její podací číslo, a to pro svojí vnitřní potřebu.**

### **B. Schránky ÚSS4 sloužící pro anonymní vhození stížnosti či připomínky**

V rámci ÚSS4 jsou zřízeny schránky pro příjem stížností, připomínek a podnětů uživatelů sociálních služeb k poskytování sociální služby, osob určených ve smlouvě o poskytování sociální služby či jiných osob.

Schránky jsou umístěny na okrscích pečovatelské služby – v domech s pečovatelskou službou (Podolská 208/31, Branická 65/46 – zde i pro denní stacionář, M. Cibulkové 626/4), na OPS č. 3 Na Chodovci 2700/54, v klubech seniorů Branická 43/55, Vikova 1223/4, Svatoslavova 227/27. V Jílovské 432/11 je umístěna schránka pro Dům seniorů OZ Jílovská. V Podolské ul. a v ul. M. Cibulkové je instalována jedna společná schránka pro okrsek pečovatelské služby + klub seniorů.

Výběr schránek se provádí 3 x týdně (pondělí, středa, pátek), u klubů seniorů umístěných v DPS denně, ve Víkově ul. a Svatoslavově ul. 1 x týdně. Schránky vybírají vedoucí okrsků, schránku v Domě seniorů OZ Jílovská vrchní sestra OZ, v Podolské ul. sekretářka ředitelky ÚSS4. Schránku v klubu seniorů Svatoslavova ul. a Víkova ul. vybírá vedoucí klubové činnosti ÚSS4.

Následně se postupuje dle postupu v odd. A a B.

### **C. Předcházení stížnostem ze strany uživatelů sociálních služeb**

S cílem předcházet stížnostem ze strany uživatelů sociálních služeb na poskytované sociální služby zaměstnává ÚSS4 zaměstnance s odpovídajícím vzděláním, kteří jsou průběžně doškolení a mají kladný vztah k dané skupině uživatelů sociálních služeb.

Tito zaměstnanci jsou povinni dodržovat veškeré relevantní právní předpisy, jakož i zásady a principy **Etického kodexu pracovníků ÚSS4**, se kterým jsou, ihned po svém nástupu, seznámeni.

U každého zaměstnance ústavu je již při jeho přijímacím řízení kladen důraz na dostatečné sociální citění a hlubší vztah k sociální práci.

V případech neplnění pracovních povinností či neadekvátního chování ze strany zaměstnanců ÚSS4, které vedly k podání stížnosti, budou tyto situace řešeny za použití odpovídajících ustanovení zákoníku práce, pracovního řádu, případně dalších pracovněprávních či vnitřních předpisů ÚSS4.