

Směrnice je vydána v souladu s §§ 88 písm. e), 99a a 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů za účelem úpravy postupů při podávání a vyřizování stížností klientů sociálních služeb, případně dalších osob, a to na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Ústavu sociálních služeb v Praze 4 (dále ÚSS4). Rovněž upravuje postupy při podávání a vyřizování stížností zaměstnanců ÚSS4.

Přijímání a vyřizování stížností, připomínek či podnětů probíhá vždy za zachování principů Etického kodexu zaměstnanců 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 sociálních služeb. Stížnost vyřizuje ÚSS4 dle dále uvedených pravidel.

Za stížnost nejsou považovány různé připomínky, náměty, návrhy či jiná oznámení, která jejich autor takto označí.

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

Stížnost může podat kdokoli, kdo se domnívá, že takové podání pomůže zkvalitnit poskytované sociální služby, či osvětlit nejasnosti této problematiky se týkající.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Stížnost či připomínku lze podat poskytovateli sociálních služeb písemnou formou, osobně, telefonicky či elektronicky prostřednictvím e-mailu nebo datové schránky.

A. Přijímání a vyřizování stížností klientů sociálních služeb

Přijímání a forma podané stížnosti:

1. Všechny písemné stížnosti musí být předány či doručeny do sekretariátu ředitelky ÚSS4. Sekretariát každou doručitou či osobně podanou písemnou stížnost označí podacím razítkem jako příchozí poštu a zapíše do Podacího deníku. Zajistí přidělení k vyřízení příslušnému zpracovateli, kterým je vždy přímý nadřízený toho, proti komu je stížnost směřována, a současně o přijaté stížnosti informuje ředitelku ÚSS4.
2. V případě osobně či telefonicky podané stížnosti je nutno vyzvat stěžovatele, aby se dostavil do kanceláře příslušného vedoucího pracovníka, kde bude následně sepsán „Záznam o přijaté stížnosti“ a podepsán stěžovatelem. V případě, že stěžovatel nechce sepsávat „Záznam o přijaté stížnosti“, sepíše jej osoba, která stížnost přijala, a to bez přítomnosti stěžovatele. Následně jej předá k řádné evidenci do sekretariátu ředitelky.
3. Stížnost zasláná e-mailem je přeposlána do sekretariátu ředitelky, kde je vytištěna a označena podacím razítkem ÚSS4 jako příchozí pošta a zapsána do Podacího deníku. Sekretariát zajistí její přidělení k vyřízení příslušnému zpracovateli a o stížnosti informuje ředitelku ÚSS4.

Ústav sociálních služeb je při vyřizování stížností povinen dodržovat následující zákonné povinnosti:

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího doručení; ve výjimečných a odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž musí být stěžovatel včas informován včetně uvedení důvodů prodloužení,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a o způsobu jejich vyřízení,
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace související se stížností a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V souladu s těmito zákonnými požadavky je každá doručená stížnost povinně prošetřena. O výsledku šetření je informován klient sociálních služeb nebo osoba jednající v jeho zájmu.

Za prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá konkrétní zaměstnanec, kterému byla stížnost přidělena. Tento pracovník (dále jen "zpracovatel") posoudí oprávněnost stížnosti, tedy zda existují důvody k jejímu podání. V případě potřeby spolupracuje s dalšími orgány a institucemi.

Zpracovatel informuje o výsledku šetření svého přímého nadřízeného, případně ředitelku ÚSS4, a předloží návrh písemného vyrozumění o vyřízení stížnosti. Tento návrh je dále schválen příslušným vedoucím úseku nebo ředitelkou ÚSS4, který/á vyhotoví a podepíše konečné znění odpovědi.

Odpověď stěžovateli je následně odeslána prostřednictvím sekretariátu ředitelky a její kopie je spolu s „Záznamem o přijaté stížnosti“ nebo samotným textem stížnosti archivována

v samostatném pořadači na sekretariátu ÚSS4. Na základě výsledků šetření může ÚSS4 přijmout příslušná opatření k nápravě.

Pokud klient sociálních služeb není s vyřízením stížnosti spokojen, má možnost obrátit se na další nadřízené orgány či instituce.

Kontrola stížností připomínek

Vedoucí úseku sociálních služeb průběžně sleduje a kontroluje přijaté stížnosti a jejich řešení, jakož i opatření přijatá k nápravě. Dále jsou stížnosti včetně jejich řešení konzultovány na pravidelných poradách úseku sociálních služeb.

Evidence stížností

Sekretariát ředitelky ÚSS4 vede centrální evidenci všech stížností oprávněných osob v Podacím deníku. Dále eviduje i veškeré odpovědi na jednotlivé stížnosti.

B. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností zaměstnanců ÚSS4

Zaměstnanci ústavu podávají písemné stížnosti v sekretariátu ředitelky ÚSS4. Stížnost je zaevidována v Podacím deníku a poté předána personalistce ÚSS4. V případě, že zaměstnanec nechce sepisovat „Záznam o přijaté stížnosti“, přednese svoji stížnost personalistce a ta sepíše (bez zbytečného prodlení) „Záznam o přijaté stížnosti“, a to bez jeho přítomnosti a zajistí zaevidování v Podacím deníku. Poté předá danou stížnost bezprostředně nadřízenému vedoucímu zaměstnanci zaměstnance, který stížnost podal či přednesl, a ten je povinen se jí zabývat a vyřídit ji dle stupně naléhavosti buď ihned, nebo v přiměřené době, **nejpozději však do 30 dnů od data jejího podání či přednesení**. Současně je povinen podat písemnou zprávu o jejím vyřízení personalistce ÚSS4. Ta zajistí její zaevidování v Podacím deníku v sekretariátu ředitelky ÚSS4. Není-li schopen ji sám vyřídit, konzultuje podanou stížnost se svým nadřízeným zaměstnancem, event. v případě potřeby s ředitelkou ÚSS4.

Nadřízený vedoucí zaměstnanec, který stížnost od personalistky přijal, vyrozumí písemně stěžovatele o přibližné době vyřízení jeho stížnosti.

Není-li zaměstnanec se způsobem vyřízení své stížnosti spokojen, má možnost podat odvolání k ředitelce ÚSS4. Zaměstnanec má rovněž možnost obrátit se s vyřízením své stížnosti na Oblastní inspektorát práce pro hlavní město Prahu.

Personalistka ÚSS4 provádí průběžnou kontrolu vyřizování všech stížností zaměstnanců a navrhuje ředitelce, v rámci své kontrolní činnosti, případná opatření k nápravě.

O podaných a vyřízených stížnostech zaměstnanců je vedena centrální evidence v Podacím deníku v sekretariátu ředitelky ÚSS4 a materiály s tím spojené jsou tamtéž uloženy v samostatném pořadači.

C. Předcházení stížnostem ze strany klientů sociálních služeb

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

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

U každého zaměstnance je již při jeho přijímacím řízení kladen důraz na dostatečné sociální cítění a určitý 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 ÚSS4, případně dalších pracovněprávních či vnitřních předpisů ÚSS4.



ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
V PRAZE 4

Ústav sociálních služeb v Praze 4, přísp. org. (ÚSS4)

Podolská 208/31, 147 00 Praha 4

IČ: 70886199

telefon: 296 320 111

e-mail: info@uss4.cz

Záznam o přijaté stížnosti

Osoba podávající stížnosti či jiné oznámení *):

Jméno a příjmení:

Adresa pro doručování:

Telefon:

Záznam sepsán za přítomnosti/ bez přítomnosti osoby podávající stížnost/jiné oznámení *):

Osoba přijímající stížnost či jiné oznámení:

Jméno a příjmení:

Datum přijetí:

Obsah stížnosti/jiného oznámení:

Podpis osoby podávající stížnost/jiné oznámení

Podpis osoby přijímající stížnost/jiné oznámení

*) Nehodící se škrtnout