

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,
příspěvková organizace**
Mládežnická 1123
362 21 Nejdek

Směrnice č. 25
O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností

Úvodní část

Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvková organizace (dále jen **Domov**) v souladu s povahou zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, vše v účinném znění znění, chápe **stížnost** jednak jako důležitý **zdroj informací o spokojenosti s kvalitou a potřebnosti poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.**

Článek I.

Předmět úpravy

Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvkové organizaci (dále jen **Směrnice**) stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

Článek II.

Působnost směrnice

Směrnice se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností zejména obyvatel Domova (dále jen obyvatel), dále zaměstnanců, rodinných příslušníků obyvatel a dalších osob, které mají k Domovu obchodní nebo jiný právní vztah. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze přešetřit.

Článek III.

Výklad pojmů

1.

Stěžovatel je obyvatel, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní, písemnou, elektronickou či jinou svou povahou tomu odpovídající formou domáhá svých oprávněných zájmů.

2.

Stížnost je ústní, písemné, telefonické, elektronické či v jiné tomu odpovídající formě učiněné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.

3.

Anonymní stížnost je písemné event. elektronické nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

4.

Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k Domovu.

5.

Kontaktní adresa je adresa, kterou stěžovatel uvádí jako adresu pro doručování.

Článek IV.

Forma stížností a jejich podávání

1.

Písemné stížnosti lze podávat přímo **do podatelny Domova v pavilonu A I.patro** kterýkoliv pracovní den od 8:00 do 14:30 hodin, **poštou na adresu Domova** nebo do zvláštní **schránky na stížnosti**, která je umístěna u vchodových dveří pavilonu B. Zvláštní schránku na stížnosti vybírá 1 x týdně zaměstnanec k tomu ústně pověřený ředitelkou.

Pro obyvatele s poruchou mobility a obyvatele z oddělení se zvláštním režimem slouží **mobilní schránka** umístěná v klubovně B2. Podávání stížností u těchto obyvatel probíhá prostřednictvím KP, ISP nebo jiné pro obyvatele důvěrné osoby. Při pravidelných besedách v klubovnách jsou obyvatelé edukováni o možnostech podání stížnosti, místech, na kterých jsou schránky uloženy, je jim nabídnuta možnost anonymního podání stížnosti do mobilní schránky, doručení mobilní schránky na pokoj; takto jsou svými KP edukováni i obyvatelé, kteří se neúčastní klubových akcí. O edukaci je vždy tím, kdo edukuje (SP, ISP, KP, PPP či jiný pracovník) pořízen zápis do sw. Cygnus. Součástí edukace je i poučení ve smyslu Článku VI, odst. 1 této směrnice a o způsobech vyřízení stížnosti a to způsobem pro obyvatele srozumitelným a zodpovězení jeho případných dotazů.

Stížnost lze podat i **elektronicky** přímo prostřednictvím na internetových stránkách Domova umístěné sekce Dotazy nebo na kteroukoliv emailovou adresu zde uvedených pracovníků.

Stížnost lze podat i **telefonicky**. Osoba, která takovou stížnost přijímá, sepíše Záznam obsahující náležitosti uvedené v tomto článku odst. 2.

Pokud stížnost v jakékoli formě neobsahuje náležitosti uvedené v tomto článku odst. 2 a nelze ji tudíž prošetřit, vyzve ředitelka stěžovatele o doplnění stížnosti ve lhůtě ředitelkou určené. Pokud lhůta uplyne marně, zapíše se stížnost do zvláštního deníku, nebude přešetřována a v deníku se vyznačí vyřízení odložením.

2.

Ústní stížnosti se podávají do zápisu. Zápis může provést kterýkoliv zaměstnanec Domova; tím je obyvateli ponechána vůle vybrat si zaměstnance – zapisovatele, k němuž má důvěru. Zápis nemá předepsanou formu, ale musí obsahovat jméno stěžovatele a kontaktní adresu (pokud nejde o obyvatele), důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil, datum a podpis stěžovatele, je-li schopen se podepsat.

3.

Pokud se provádí zápis stížnosti obyvatele, který má potíže v komunikaci, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.

4.

V případě podání stížnosti obyvatelem či jinou osobou s poruchou komunikace je možné použít příslušné obrázkové pomůcky.

5.

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

6.

O zvláště závažných stížnostech musí být neprodleně informována ředitelka Domova, aby mohla stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

Článek V. Evidence stížností

1.

Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.

2.

Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou ve **zvláštním deníku** s těmito údaji: datum doručení podání, jméno, příjmení a kontaktní adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, způsob a datum vyřízení.

3.

Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

4.

Anonymní stížnost se rovněž zapíše do zvláštního deníku. Ředitelka Domova rozhodne, zda stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných pro přešetření. Pokud bude rozhodnuto, že stížnost nebude přešetřována, vyznačí se v deníku vyřízení odložením. Ředitelka rozhodne, jakým způsobem bude zveřejněno vyřízení anonymní stížnosti (např. provozní porady, nástěnka v Domově, interní noviny, internet apod.), způsob zveřejnění se zapíše do zvláštního deníku.

Článek VI. Vyřizování stížností

1.

Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

2.

O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne ředitelka Domova podle povahy věci.

3.

Stížnost, kterou není třeba přešetřovat na místě nebo na podkladě dalšího vyjádření nebo případně spisového materiálu jiné organizace, musí být vyřízena **do 10 dnů** ode dne, kdy byla zapsána do zvláštního deníku.

4.

Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne jejich zapsání do zvláštního deníku, musí být vyřízeny (prošetřeny) **nejdéle do 30 dnů** ode dne kdy byly zapsány do zvláštního deníku. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a o důvodech překročení lhůty pro vyřízení (prošetření) musí být stěžovatel informován.

5.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je znovu přešetřovat.

6.

Prošetřování všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.

7.

Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do **5 dnů ode dne doručení**. O postoupení musí být stěžovatel informován.

8.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

9.

Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal, proti komu směřuje, příp. jak ji stěžovatel sám nazval, označil.

10.

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

11.

Stížnost musí vždy prověřovat zaměstnanec nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.

12.

O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni, a datum pořízení zápisu. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

13.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.

14.

Ředitelka Domova sleduje, zda opatření uložená k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědni za jejich neplnění.

15.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován ve lhůtách dle Článku VI., bodu 2 a 3, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná. Rozhodným dnem je den odeslání písemného vyrozumění.

16.

Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti.

17.

V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti musí být uveden opravný prostředek, t.j., kam se může stěžovatel odvolat, není-li s vyřízením stížnosti spokojen.

Proti vyřízení stížnosti lze podat odvolání do 15 dnů ode dne doručení k **odboru kontroly Krajského úřadu v Karlových Varech, Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary** prostřednictvím Domova ve dvojím vyhotovení.

18.

V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, uvědomí se o výsledku šetření stížnosti stěžovatel. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

Článek VII.

Vyřizování stížnosti jinou institucí

1.

Stěžovatel, tj. obyvatel nebo zaměstnanec Domova nebo jiná osoba, která se ústní, písemnou nebo jinou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností Domova, se může obrátit na instituce, které jsou na Domovu nezávislé.

Předchozí podání, evidence a vyřízení stížnosti stěžovatele Domovem není pro podání stížnosti k takové instituci podmínkou.

2.

Nezávislými institucemi uvedenými v odst. 1 tohoto článku jsou **například** (pouze demonstrativní výčet):

a)

odbor sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje (Karlovarský kraj je zřizovatelem Domova),

adresa: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary

vedoucí pracovník: Bc. Petra Maněnová

e-mail : petra.manenova@kr-karlovarsky.cz

web.adresa: www.kr-karlovarsky.cz

DS (datová schránka): siqbxt2

b)

Český helsinský výbor, z.s.

adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

e-mail: info@helcom.cz

web.adresa: www.helcom.cz

c)

Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)

adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno - město

e-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich

doplnění: podatelna@ochrance.cz

web.adresa: www.ochrance.cz

tel.: 542 542 888

DS: jz5adky

d)

Ministerstvo práce a sociálních věcí (Inspekce poskytování sociálních služeb)

adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

web.adresa: www.mpsv.cz

tel.: 221 921 111

DS: sc9aavg

3.

Pokud obyvatel Domova požádá o pomoc při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, je každý zaměstnanec Domova povinen projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě žádosti obyvatele a obyvateli **na základě jeho dispozic (přání)** pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se ihned se souhlasem obyvatele na ředitelku Domova.

4.

Obyvateli Domova , který se na ředitelku ve smyslu odst. 1 tohoto článku obrátí přímo, zaměstnanci jakož i jiné osobě – stěžovateli pomůže ředitelka Domova při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, přičemž nezkoumá důvody hledání pomoci u nezávislé instituce stěžovatelem.

5.

Domov prostřednictvím svých zaměstnanců informuje obyvatele

- a) o možnosti a způsobech podání stížnosti jako zdroji informací o spokojenosti s kvalitou a potřebností služby Domovem poskytované,
- b) o tom, že vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost,
- c) o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán Domova (Čl. VI, odst. 17) nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování (Čl. VII, odst. 2).

Domov prostřednictvím svých zaměstnanců obyvateli podává informace ve formě jemu srozumitelné; vždy tak činí při příjmu obyvatele do Domova.

Článek VIII. Závěrečná ustanovení

1.

Stěžovateli nevzniká nárok, aby na základě podané stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanovený způsobem.

2.

Domov je povinen zajistit volný přístup obyvatelům a zaměstnancům ke Směrnici.

3.

Směrnice nabývá platnosti dnem 7.2.2008. K tomuto datu pozbývá účinnosti Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížnosti v Domově se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku ze dne 25.1.2007 včetně Dodatku k ní.

4.

Za realizaci Směrnice a volný přístup zaměstnanců ke Směrnici zodpovídá **ředitelka**.
Za volný přístup obyvatel ke Směrnici zodpovídá **sociální pracovnice**.

V Nejdku dne 7.2.2008

Aktualizace 1.10.2009, 21.9.2010

JUDr. Bc.Zuzana Blažková, ředitelka

1.11.2010, 15.4.2011, 1.2.2013. 1.7.2014, 1.7.2017, 1.9.2020

Zpracovala JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka.

X

JUDr. Bc. Zuzana Blažková
ředitelka

Příloha č. 1 ke Směrnici č. 25

DENÍK NA EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

Datum podání	Jméno a příjmení stěžovatele	Adresa stěžovatele	Předmět stížnosti	Datum předání k vyřízení	Komu byla stížnost předána k vyřízení	Výsledek šetření	Datum a způsob vyřízení Opatření vedoucí k nápravě