

# PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Tato vnitřní pravidla upravují postup při **podávání, evidenci, vyřizování a prověřování vyřízení stížností** na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby odborné sociální poradenství Občanské poradny (dále jen „služba“) v ambulantní a terénní formě.

Pravidla jsou zpracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Standardy kvality sociálních služeb a souvisejícími metodickými předpisy.

## Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- osoba, které je služba poskytována,
- zákonný zástupce nebo opatrovník klienta,
- osoba blízká klientovi,
- jiná osoba se souhlasem klienta,
- zaměstnanec poskytovatele.

Stížnost může být podána i **anonymně**.

## Na co lze podat stížnost

Stížnost se může týkat zejména:

- kvality odborného sociálního poradenství,
- způsobu jednání pracovníků služby,
- porušení práv klienta,
- nedodržení dohodnutého postupu nebo vnitřních pravidel,
- podmínek poskytování služby v ambulantní nebo terénní formě.

## Způsoby podání stížnosti

Stížnost lze podat:

- **ústně** (osobně pracovníkovi služby),
- **písemně** (dopisem, e-mailem),
- **elektronicky**,
- **anonymně**,

Pracovník služby je povinen poskytnout klientovi **pomoc při podání stížnosti**, pokud o to požádá.

## Přijetí a evidence stížnosti

- Každá stížnost je **bezodkladně zaevidována**.
- Evidence obsahuje zejména datum přijetí, způsob podání, stručný obsah stížnosti, způsob a datum vyřízení.
- U ústní stížnosti je pořízen písemný záznam.
- Evidence stížností je vedena tak, aby umožňovala **zpětné prověření postupu vyřízení stížnosti**.
- S dokumentací je nakládáno v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů.

## Vyřizování stížnosti

- Za vyřízení stížnosti odpovídá **vedoucí služby** nebo jím pověřená osoba.
- Stížnost je vyřízena **do 30 dnů** ode dne jejího doručení.
- Ve zvlášť složitých případech může být lhůta prodloužena maximálně o dalších 30 dnů; o prodloužení je stěžovatel informován.
- Vyřizování stížnosti probíhá nestranně, objektivně a s důrazem na ochranu práv klienta.

## Vyrozumění stěžovatele

Stěžovatel je prokazatelným způsobem informován o:

- výsledku vyřízení stížnosti,

- odůvodnění způsobu vyřízení,
- případných přijatých nápravných opatřeních,
- možnosti požádat o **prověření vyřízení stížnosti**.

### **Prověření vyřízení stížnosti**

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo má za to, že stížnost nebyla vyřízena v souladu se zákonem, může podat **žádost o prověření vyřízení stížnosti** k Ministerstvu práce a sociálních věcí dle § 99b odst. 5 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb.

Poskytovatel je povinen:

- poskytnout součinnost při prověřování,
- předložit požadovanou dokumentaci,
- přijmout případná nápravná opatření vyplývající ze závěrů prověření.

### **Lhůta pro podání žádosti k MPSV**

Žádost o prověření se podává **do 60 dnů** od:

- doručení informace o způsobu vyřízení, **nebo**
- od uplynutí lhůty, do které měl poskytovatel stížnost vyřídit.

### **Ochrana stěžovatele**

Podání stížnosti ani žádosti o prověření jejího vyřízení **nesmí vést k jakémoliv formě znevýhodnění klienta** nebo jiné osoby, která stížnost podala v jeho zájmu.

### **Shrnutí nejdůležitějších lhůt**

- Podání stížnosti k poskytovateli - do 1 roku od události
- Vyřízení poskytovatelem stížnosti - 30 dnů (možno prodloužit o dalších 30 dnů)
- Podání žádosti o prověření u MPSV - 60 dnů od doručení výsledku nebo uplynutí lhůty
- Prověření žádosti MPSV - do 60 dnů (nebo 90 dnů při vyžádání dalších podkladů)

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností jsou součástí Provozního řádu a jsou uživatelům služby a dalším osobám k dispozici na veřejném a dobře přístupném místě v prostorách pracovišť Občanské poradny, zpravidla jako informace vyvěšená na nástěnce u vstupu do konzultační místnosti.

**Kontakt do OP: Cesta integrace, o.p.s., sídlo: Masarykovo nám. 6, 25101 Říčany**

**Email: [obcanskaporadna@cestaintegrace.cz](mailto:obcanskaporadna@cestaintegrace.cz), tel.: 312 315 284**

# FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Údaje o stěžovateli (vyplnění je dobrovolné – stížnost může být podána i anonymně):

Předmět stížnosti:

Vyjádření stěžovatele:

Přílohy:

datum

podpis

---

## Důležité informace pro stěžovatele

- Podání stížnosti **nemá žádný negativní vliv** na poskytování sociální služby.
- Stížnost bude vyřízena **nejpozději do 30 dnů** ode dne jejího přijetí.
- Pokud nebudete spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti, můžete požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti** dle § 99b odst. 5 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb.
- S obsahem stížnosti je nakládáno **důvěrně a v souladu s ochranou osobních údajů**.

## **ZÁZNAM O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

### **Základní údaje o stížnosti**

Evidenční číslo stížnosti:

Datum přijetí stížnosti:

#### **Způsob podání stížnosti:**

osobně (ústně)  telefonicky  písemně  e-mail  anonymně

#### **Kdo stížnost podal:**

uživatel služby  zákonný zástupce/ opatrovník  jiná osoba jednající v zájmu uživatele  
 anonymní stěžovatel

### **Předmět stížnosti**

### **Průběh šetření stížnosti**

### **Zjištěné skutečnosti**

### **Výsledek vyřízení stížnosti**

Vyhodnocení stížnosti:

oprávněná  částečně oprávněná  neoprávněná

Přijatá opatření k nápravě (je-li relevantní):

### **Datum vyřízení stížnosti**

### **Informování stěžovatele**

Způsob informování o vyřízení:

osobně  telefonicky  písemně  e-mailem  nelze (anonymní stížnost)

Datum informování:

***Poučení o možnosti prověření vyřízení stížnosti***

Stěžovatel byl informován o možnosti požádat o **prověření způsobu vyřízení stížnosti** u příslušného krajského úřadu nebo Ministerstva práce a sociálních věcí dle § 99b odst. 5 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

ano  ne (uvedte důvod): .....

***Odpovědná osoba za vyřízení stížnosti***

- **Jméno a funkce:**
- **Podpis:**
- **Datum:**