

## ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

### Co je to „stížnost“?

- Jakékoliv podání, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti s **kvalitou** nebo **poskytováním sociálních služeb**.
- Vyjádření **nespokojenosti** vyžadující složitější řešení než jenom okamžitou reakci.
- Podání, které se stížnost nenazývá, ale jeho obsah takový je.

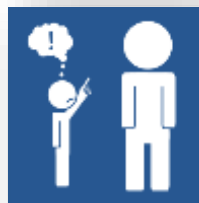


### Jak stížnost podat?

- **písemné** podání (i **elektronicky**)



- **ústní** podání (i **telefonicky**)



- **anonymní** podání (**schránky** pro anonymní podání stížnosti jsou umístěny na chodbách všech domů, tak aby byly přístupné všem uživatelům -každý dům má k dispozici jednu schránku, vybírají se jednou týdně).



- **jakýmkoli vyjádřením** nespokojenosti u uživatelů, kteří nejsou schopni verbální komunikace

Uživatel, který není schopen svou stížnost podat písemně nebo ústně, má právo na **tlumočníka**.

Uživatel se může při podání stížnosti nechat zastupovat **nezávislou** osobou.

## Komu se stížnost podává?



Stížnost je možné podat jakémukoliv **zaměstnanci Domova Dědina** nebo **městskému či obecnímu úřadu** v obci, kde je uživatel trvale hlášen.

Jméno pracovníka, název organizace	Funkce	Telefonní kontakt, e-mail	Adresa
<b>Mgr. Goisová Alena</b>	ředitelka domova	tel: 604 273 183, 725 921 365 493 814 563, e-mail : agoisova@domov-dedina.cz	Domov Dědina Nádražní 709 Opočno 517 73
<b>Bc. Miloš Čihák</b>	vedoucí ÚSS	<b>tel: 605 060 898, 725 921 316</b> <b>493 814 563</b> <b>e-mail:mcihak@domov-dedina.cz</b>	
<b>Bc. Marcela Baliharová</b>	sociální pracovnice	tel : 725 921 329, 493 814 563 e-mail: mbaliharova@domov-dedina.cz	
<b>Bc. Dalibora Bašová</b>	sociální pracovnice	<b>tel: 727 805 950, 493 814 563</b> <b>e-mail:dbasova@domov-dedina.cz</b>	
<b>Polávková Marie</b>	vedoucí střediska Č. Meziříčí	tel: 604 332 628, 725 921 337 e-mail: mpolavkova@domov-dedina.cz	Domov Dědina Na Štěpnici 506 České Meziříčí 517 71
<b>Smolová Stanislava</b>	vedoucí střediska Přepychy	tel: 777 268 570, 725 921 313 e-mail: ssmolova@domov-dedina.cz	Domov Dědina Přepychy 220, 517 32
<b>Skalská Ladislava</b>	vedoucí ÚZD	tel : 776 438 583, 493 814 564 e-mail: lskalska@domov-dedina.cz	Domov Dědina Nádražní 709 Opočno 517 73
<b>ostatní pracovníci domova - např. uklízečky, údržbáři, pradelny, THP pracovníci</b>			
<b>město Opočno – Štěpán Jelínek</b>	starosta	tel: 494 668 331 e-mail: info@mu.opocno.cz	Město Opočno Kupkovo nám. 247 Opočno 517 73
<b>obec Přepychy – Ing. Josef Petera</b>	starosta	tel: 494 628 111 e-mail: prepychy@prepychy.cz	Obec Přepychy Přepychy 5, 517 32
<b>obec České Meziříčí –Ing. Milan Žďárek</b>	starosta	tel: 494 661 104 e-mail: info@ceskemezirici.cz	Obec České Meziříčí Bož. Němcové 61 České Meziříčí 517 71
<b>obec Klášter n.D. (OÚ v Ledcích) - Milan Dědek</b>	starosta	tel: 494 627 129 e-mail: ou.ledce@seznam.cz	Obec Ledce Ledce 77 517 71 České Meziříčí

## Jak se stížnost vyřizuje?

Za prošetření a vyřízení stížnosti je **odpovědný vedoucí příslušného střediska**, který stížnost přijal.

Stížnost nemůže vyřizovat pracovník, proti kterému směřuje.

**Stěžovatel** může být prizván (přeje-li si to) k šetření stížnosti.

Vyjádření k **anonymní** stížnosti a případné řešení: je zpracováno písemně do „**Protokolu o stížnosti**“ a vyvěšeno na místě k tomu určeném (informační tabule na odděleních) do **5 pracovních dnů** po přijetí stížnosti. Za vyřízení této stížnosti odpovídá **vedoucí střediska**.

Vyjádření k **ústní** stížnosti a případné řešení: je proveden zápis do „**Protokolu o stížnosti**“ (pracovník, kterému byla stížnost sdělena). Protokol je předán **vedoucímu střediska** (odpovídá za vyřízení stížnosti), kde je uložen a evidován.

Vyjádření k **písemné** stížnosti a případné řešení: je zaprotokolována a odpověď je předána uživateli písemně do **5 pracovních dnů** po přijetí stížnosti. Za vyřízení odpovídá **vedoucí střediska**.

**Stěžovatel** nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná!



## Jak se stížnost eviduje a vyhodnocuje?

Veškeré stížnosti jsou zaznamenány do „**Protokolu o stížnosti**“ a zapsány do podacího deníku stížností „**Evidence stížností uživatelů**“.

Za evidenci zodpovídá **vedoucí střediska**.

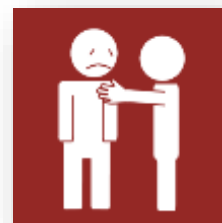
Protokoly o stížnosti jsou opatřeny **evidenčním číslem** a uloženy u vedoucího střediska.

S podanými stížnostmi, jejich řešením a záznamy je seznamována **ředitelka domova** na pravidelných poradách vedení a **vedoucí úseku sociálních služeb** na poradách vedoucích středisek.



## Jak je možné se odvolat?

Pokud uživatel **není spokojen s vyřízením stížnosti**, má právo se odvolat u **nezávislého orgánu**, kterým je např. **řizovatel** (Královéhradecký kraj) nebo **instituce zabývající se ochranou lidských a občanských práv**.



Název instituce	Telefonní kontakt	Adresa
<b>Královéhradecký kraj</b>	tel.: 495 817 111 – spojovatelka tel.: 495 817 339 vedoucí odboru sociálních věcí e- mail : <a href="mailto:epodatelna@kr-kralovehradecky.cz">epodatelna@kr-kralovehradecky.cz</a> <a href="mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz">posta@kr-kralovehradecky.cz</a>	Pivovarské náměstí 1245 Hradec Králové 500 03
<b>Národní rada osob se zdravotním postižením v ČR</b>	tel: <b>266 753 421</b> e-mail : <a href="mailto:nrzpqr@nrzp.cz">nrzpqr@nrzp.cz</a>	Partyzánská 1/7, Praha 7 170 00
<b>Linka DONA Bílého kruhu bezpečí</b>	nepřetržitý provoz, tel: 251 511 313, 257 317 110 732 923 462 – poradna Pardubice e-mail : <a href="mailto:bkb.pardubice@bkb.cz">bkb.pardubice@bkb.cz</a>	Poradna BKB Pardubice 17. listopadu 237 Pardubice 530 02
<b>Veřejný ochránce práv</b>	tel.: 542 542 111, fax: 542 542 112 telefonická informační linka veř. ochránce práv: 542 542 888 sekretariát veřejného ochránce práv: e-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 Brno 602 00
<b>Český helsinský výbor</b>	tel.: 257 221 142 e-mail: <a href="mailto:sekr@helcom.cz">sekr@helcom.cz</a> <a href="http://www.helcom.cz">www.helcom.cz</a>	Hlavní úřad Českého helsinského výboru Štefánikova 21 Praha 5 150 00

## Jak jsou uživatelé informováni o možnostech podání stížností?

Uživatelé jsou vhodným a srozumitelným způsobem pravidelně **informováni** o svém **právu podat stížnost** (např. informační tabule, informativní schůzky s pracovníky, názorné prezentace-Pravidla pobytu, Práva a povinnosti aj.)

