

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Každý klient Domova pro seniory Napajedla má právo podat stížnost na poskytovanou sociální službu, aniž by byl podáním stížnosti jakkoliv ohrožen. Stížnost může podat nejen klient, ale i další osoby:

- opatrovník nebo podpůrce klienta,
- rodinný příslušník klienta či osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, s ohledem na svůj zdravotní stav,
- osoba zmocněná klientem - zástupce, který ho bude při podání a vyřízení stížnosti zastupovat,
- člen domácnosti oprávněný k zastupování klienta, kterému je či byla služba poskytována,
- zaměstnanec Domova.

Stížnost je možno podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost je možno podat následujícími způsoby:

- **písemně** – stížnost můžete:
 - **předat řediteli Domova**: Bc. David Libiger
telefon : 603 157 791
 - emailovou poštou k rukám ředitele: reditel@dsnapajedla.cz nebo přes podatelnu na adresu info@dsnapajedla.cz
 - **zaslat poštou** na adresu: Husova 1165, 763 61 Napajedla
 - **zaslat do datové schránky** 53qkiud;
 - **vložit do schránky „Stížnosti a připomínky“**, která je umístěna na chodbě na každém patře naproti vstupním dveřím.
- **ústně** – v tomto případě má povinnost zaměstnanec stížnost písemně zapsat na **formulář „Tiskopis pro podání stížnosti“** a stěžovatel potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu a předá zaměstnanci pověřenému evidencí stížností (sociální pracovníci). Výše uvedený formulář je volně k dispozici u schránky na „Stížnosti a připomínky“.
- Pro podání stížnosti si může stěžovatel vybrat z výše uvedených způsobů ten, který mu nejvíce vyhovuje nebo se může rozhodnout pro písemné **anonymní podání stížnosti**.

Evidence a vyřízení stížnosti:

- Všechny stížnosti jsou **zaevidovány** sociální pracovníci. O každé zaevidované stížnosti je neprodleně informován ředitel Domova. Ten zajistí jejich prověření a vyřízení (určí pracovníka, který stížnost prošetří). Schránku **stížností** je povinna vybírat sociální pracovnice **1x týdně** za přítomnosti svědka.
- Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, **nejdéle do 30 kalendářních dnů** ode dne doručení stížnosti. V odůvodněných případech je lhůta prodloužena **o dalších 30 dnů**, o tomto musí být stěžovatel předem informován O jednáních a průběhu prošetřování stížnosti je sepsán **zápis**.
- Stěžovatel musí být o výsledku prošetření stížnosti vyrozuměn **písemně**. **U anonymní stížnosti je odpověď zveřejněna 14 dní na nástěnkách u schránek na „Stížnosti a připomínky“**.
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, **může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení písemného vyrozumění o vyřízení stížnosti požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti**. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Odbor sociálních služeb

Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01

- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří ve lhůtě do 60 dnů od doručení žádosti, případně do 90 dnů (pokud bylo třeba si žádat vyjádření orgánů či osob) a písemně jej vyrozumí o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
- V případě nespokojenosti se službami si může stěžovatel také **podat stížnost** u dalšího nadřízeného orgánu nebo u instituce sledující dodržování lidských práv:

Zřizovatel:

Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí

Třída Tomáše Bati 21, Zlín, 761 90

tel.: 577 043 300

Kancelář veřejného ochránce práv:

Údolní 658/39, Brno, 602 00

tel.: 542 542 888

Všichni klienti mají možnost kdykoliv vznést ke kvalitě a způsobu poskytování služeb také **připomínku či námět** a to sdělením zaměstnanci, ke kterému mají důvěru či na společných schůzkách se sociálními pracovníci.

Zaměstnanec pověřený evidencí stížností: sociální pracovnice