

DENNÍ STACIONÁŘ KOPRETINA
PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ,
PODNETŮ A PŘIPOMÍNEK

Denní stacionář Kopřetina má zájem zajišťovat a udržet kvalitu služeb na vysoké úrovni. Proto je naší snahou neustále zjišťovat spokojenost uživatelů i dalších osob s úrovní poskytovaných služeb. To je zprostředkováno sledováním podnětů, připomínek, stížností a jejich vyhodnocováním. Kromě stížností jsou řešeny i připomínky a podněty Uživatelů příp. dalších osob.

Podnět, připomínka, stížnost - co je co:

- **Podnět či připomínka** = připomínka uživatele (nebo jiné osoby) ke zlepšení kvality služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinnosti poskytovatele, ale spíše námět na změnu, návrh na zlepšení služby nad rámec standardní služby (popř. pochvala či poděkování).
- **Stížnost** = projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, zejména pokud porušuje jeho práva.

STÍŽNOSTI

Na co je možné si stěžovat:

- **na kvalitu a způsob poskytování služby** (př. úkony nejsou poskytovány, jak bylo dohodnuto; služba svým nastavením neodpovídá zákonné normě a porušuje práva uživatelů; Poskytovatel činí změny v poskytování služby, aniž by o tom uživatelé informoval; Poskytovatel při poskytování služby nedodržuje hygienické normy, apod.)
- **na přístup a chování pracovníků Poskytovatele** (př. pracovník uživateli tyká, aniž by šlo o vzájemnou dohodu; pracovník se k uživateli chová jako k dítěti, nerespektuje jeho názory, rozhodnutí a volby; pracovník snižuje důstojnost uživatele – vyjadřuje se o něm vulgárně; pracovník nereaguje na podání stížnosti nebo ji odmítá, apod.)

Podávání stížností:

1. Kdo může stížnost podat:

- Uživatel služby denní stacionář
- zákonný zástupce Uživatele služby denní stacionář
- nezávislá osoba hájící zájmy Uživatele služby denní stacionář
- pracovník denního stacionáře

2. Jak stížnost podat:

a) ústně

- klíčovému pracovníkovi nebo kterémukoliv pracovníkovi denního stacionáře

- sociálnímu pracovníkovi - vedoucímu DS
- řediteli SSSmK
- zástupci zřizovatele – vedoucí soc. odboru MěÚ Kopřivnice

b) písemně

- do knihy stížností, podnětů a připomínek
- do schránky stížností a připomínek – při hlavním vchodu DS
- kterémukoliv zaměstnanci denního stacionáře
- na adresu denního stacionáře
- na adresu ředitele SSSmK
- na adresu zástupce zřizovatele – vedoucí soc. odboru MěÚ Kopřivnice

c) telefonicky

- klíčovému pracovníkovi nebo kterémukoliv pracovníkovi denního stacionáře
- řediteli SSSmK
- zástupci zřizovatele příspěvkové organizace – vedoucí soc. odboru MěÚ Kopřivnice

d) elektronickou poštou

- sociálnímu pracovníkovi - vedoucímu DS
- řediteli SSSmK
- zástupci zřizovatele příspěvkové organizace – vedoucí soc. odboru MěÚ Kopřivnice

e) anonymní stížnost, podnět, připomínka – stížnost, podnět či připomínku lze podat i anonymně (bez udání své identity) písemnou cestou, případně telefonicky.

3. Kontakty pro podávání stížností:

- **Denní stacionář Kopřivnice**, Francouzská 1181/26, 742 21 Kopřivnice. Tel: 604 317 786, 732 849 452; www.sssmk.cz; email: kopretina@sssmk.cz
vedoucí a sociální pracovník DS – tel: 604 317 786; email: socialni.kopretina@sssmk.cz
kopretina@sssmk.cz
- **Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p.o.**, Česká 320, 742 21 Kopřivnice; tel: 556 802 305; www.sssmk.cz; email: sssmk@sssmk.cz
ředitel SSSmK – Ing. Mündleinová Eva – tel: 556 821 283; email: reditel@sssmk.cz
- **Zřizovatel – Městský úřad Kopřivnice**, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice, tel.: 556 879 460, email: posta@koprivnice.cz
Vedoucí soc. odboru – Ing. Galiová Lenka - tel: 556 879 480, email: lenka.galiova@koprivnice.cz

Místostarosta – Ing. Stanislav Šimíček – tel: 556 879 414, email:
stanislav.simicek@koprivnice.cz

Starosta – Ing. Miroslav Kopečný – tel: 556 879 410, email:
miroslav.kopecny@koprivnice.cz

4. Kdo stížnost přijímá, eviduje, řeší (kompetence pracovníků):

- stížnost může přijmout kterýkoli pracovník Poskytovatele, který o stížnosti provede záznam do Knihy stížností a nejpozději do 24 hod. informace dále předává sociálnímu pracovníkovi (pokud je stížnost mířena proti sociálnímu pracovníkovi, tento předá informace řediteli SSSmK)
- stížnost eviduje sociální pracovník
- stížnost řeší sociální pracovník – komunikuje se stěžovateli, sjednává dle potřeby jednání se zúčastněnými stranami, kontaktuje další strany, jejichž stanovisko je žádáno, o průběhu jednání a řešení činí zápisy
- písemně informuje stěžovatele o případném nedodržení lhůty pro vyřízení stížnosti
- písemně informuje stěžovatele o řešení stížnosti a možnosti odvolání proti řešení (včetně poskytnutí kontaktů nadřízených a nezávislých orgánů)

Řešení stížnosti (pravidla pro řešení stížností)

α) ústní stížnost

- za projednání stížnosti se všemi zúčastněnými stranami zodpovídá sociální pracovník (v případě, že stížnost je namířena proti sociálnímu pracovníkovi pak je jednání v kompetenci ředitele SSSmK) Jednání vede sociální pracovník, činí o něm zápis, který všichni podepíší. Jednání probíhá odděleně, aby byla zajištěna důvěrnost pro stěžovatele, pouze v případě zájmu všech zúčastněných probíhá projednávání stížnosti společně
- nalezené řešení stížnosti, na které přistoupí všechny strany, sociální pracovník zapíše a všichni připojí své podpisy
- pokud stěžující osoba požádá o kopii záznamu průběhu projednávání, je mu tato sociálním pracovníkem poskytnuta

- β) **písemná stížnost** – v případě písemné stížnosti s uvedením identity stěžovatele, kontaktuje sociální pracovník stěžovatele s návrhem ústního projednání stížnosti a možnosti jejího řešení (pokud stěžovatel uvede svou adresu, učiní tak sociální pracovník poštou nebo elektronicky, pokud se jedná o anonymní stížnost, má možnost informovat stěžovatele na webových stránkách nebo přímo na nástěnce v DS. Pokud stěžovatel neprojeví zájem o kontakt do 14 dnů nebo dá najevo přání zůstat v anonymitě, řeší sociální pracovník stížnost na základě podkladů, které má k dispozici.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů. Důvodem pro překročení této lhůty může být nepřítomnost sociálního pracovníka v době přijetí stížnosti (z důvodu čerpání řádné dovolené nebo pracovní neschopnosti) nebo vyžaduje-li si řešení stížnosti vyjádření dalších stran (př. městského úřadu, policie, jiného odborníka, apod.), které k tomuto vyjádření rovněž stanovují určitou časovou lhůtu. Pokud je lhůta překročena, jsou o této skutečnosti i důvodech účastníci zejména pak stěžovatel sociálním pracovníkem informováni.

Vyrozumění o stavu a řešení stížnosti

Za písemné vyrozumění o stavu stížnosti a následně o jejím řešení zodpovídá sociální pracovník, který toto vyrozumění doručí stěžovateli (poštou, pokud je adresa k dispozici) nebo v případě anonymní stížnosti zajistí zveřejnění informací na webových stránkách SSSmK a nástěnce v DS (v přízemí, na místě určeném pro vyjádření k anonymním stížnostem bude vyrozumění vyvěšeno po dobu 14 dnů). U stížnosti podané elektronickou poštou odešle sociální pracovník vyrozumění rovněž elektronickou poštou.

Odvolání proti vyřešení stížnosti

Není-li stěžovatel s řešením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízené a nezávislé orgány dle Seznamu nadřízených a nezávislých orgánů.

Nadřízené nebo nezávislé orgány při vyřizování stížnosti

ředitel zařízení:	Ing. Eva Mündleinová	tel: 556 821 283
	Česká 320	
	742 21 Kopřivnice	
zřizovatel:	Městský úřad Kopřivnice	tel.: 556 879 460
	Odbor sociálních věcí a zdravotnictví	
	Štefánikova 1163	
	742 21 Kopřivnice	
občanská poradna:	Sokolovská 617/9	
	741 01 Nový Jičín	
	Email: czp.novyjicin@czp-msk.cz	
	Telefon: 556 709 403, 777 735 555	
	Detašované pracoviště: MěÚ Kopřivnice, Štefánikova 1163	
veřejného ochránce práv:	Kancelář veřejného ochránce práv	tel.: 542 542 888
	Údolní 39	
	602 00 Brno	
Český helsinský výbor:	Český helsinský výbor	tel.: 257 003 500
	Štefánikova 21	

PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY

Přijímání podnětů a připomínek

Podnět nebo připomínku přijímá i řeší příjemce (pracovník v sociálních službách, sociální pracovník). Pokud není pracovník podnětu nebo připomínku schopen sám řešit, je povinen informaci předat nadřízenému pracovníkovi nejpozději do 24 hodin.

Řešení podnětů a připomínek

Řešení připomínek a podnětů probíhá stejným způsobem jako řešení stížností, pouze není vyhotoven samostatný písemný zápis, ale záznam o řešení zpracuje sociální pracovník do zápisu z porady pracovního týmu, schůzky s uživateli apod. dle oblasti, které se podnět nebo připomínka týká a kde je řešen.