

**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**)

![C:\Documents and Settings\PC\Local Settings\Temporary Internet Files\Content.IE5\WGR1576W\MC900078762[1].wmf]()

* **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** |
| **Mgr. Goisová Alena** | ředitelka domova | tel: 604 273 183, 725 921 365493 814 563, e-mail :agoisova@domov-dedina.cz | Domov DědinaNádražní 709Opočno 517 73 |
| **Bc. Miloš Čihák** | vedoucí ÚSS | **tel: 605 060 898, 725 921 316****493 814 563****e-mail:mcihak@domov-dedina.cz** |
| **Bc. Marcela Baliharová** | sociální pracovnice | tel : 725 921 329, 493 814 563e-mail:mbaliharova@domov-dedina.cz |
| **Bc. Dalibora Bašová** | sociální pracovnice | **tel: 727 805 950, 493 814 563****e-mail:dbasova@domov-dedina.cz** |
| **Polávková Marie** | vedoucí střediska Č. Meziříčí | tel: 604 332 628, 725 921 337e-mail:mpolavkova@domov-dedina.cz | Domov DědinaNa Štěpnici 506České Meziříčí 517 71 |
| **Smolová Stanislava** | vedoucí střediska Přepychy | tel: 777 268 570, 725 921 313e-mail:ssmolova@domov-dedina.cz | Domov DědinaPřepychy 220, 517 32 |
| **Skalská Ladislava** | vedoucí ÚZD | tel : 776 438 583, 493 814 564e-mail:lskalska@domov-dedina.cz | Domov DědinaNádražní 709Opočno 517 73 |
| **ostatní** pracovníci domova - např. uklizečky, údržbáři, pradleny, THP pracovníci |  |  |  |
| **město Opočno** –Štěpán Jelínek | starosta | tel:  494 668 331e-mail: info@mu.opocno.cz | Město OpočnoKupkovo nám. 247Opočno 517 73 |
| **obec Přepychy** – Ing. Josef Petera | starosta | tel: 494 628 111e-mail: prepychy@prepychy.cz | Obec PřepychyPřepychy 5, 517 32 |
| **obec České Meziříčí**–Ing. Milan Žďárek | starosta | tel: 494 661 104e-mail: info@ceskemezirici.cz | Obec České Meziříčí**Bož. Němcové 61****České Meziříčí 517 71** |
| **obec Klášter n.D.** (OÚ v Ledcích) - Milan Dědek | starosta | tel: 494 627 129e-mail: ou.ledce@seznam.cz | Obec LedceLedce 77517 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 přizván (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. **zřizovatel** (Královéhradecký kraj) nebo **instituce zabývající se ochranou lidských a občanských práv.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název instituce** | **Telefonní kontakt** | **Adresa** |
| **Královéhradecký kraj** | tel.: 495 817 111 – spojovatelkatel.: 495 817 339 vedoucí odboru sociálních věcíe- mail : epodatelna@kr-kralovehradecky.czposta@kr-kralovehradecky.cz | Pivovarské náměstí 1245Hradec Králové 500 03 |
| **Národní rada osob se zdravotním postižením v ČR** | **tel: 266 753 421****e-mail : nrzpcr@nrzp.cz** | Partyzánská 1/7, Praha 7170 00 |
| **Linka DONA Bílého kruhu bezpečí** | nepřetržitý provoz, tel: 251 511 313, 257 317 110**732 923 462 – poradna Pardubice****e-mail : bkb.pardubice@bkb.cz** | Poradna BKBPardubice17. listopadu 237Pardubice 530 02 |
| **Veřejný ochránce práv** | tel.: 542 542 111, fax: 542 542 112telefonická informační linka veř. ochránce práv: 542 542 888sekretariát veřejného ochránce práv: 542 542 777**e-mail:** **podatelna@ochrance.cz** | Kancelář veřejného ochránce právÚdolní 39Brno 602 00 |
| **Český helsinský výbor** | tel.: 257 221 142e-mail: sekr@helcom.cz[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz) | Hlavní úřad Českéhohelsinského výboruŠtefánikova 21Praha 5150 00 |

**Jak jsou uživatelé informování 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.)