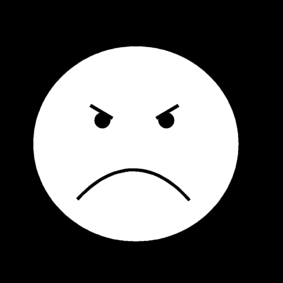
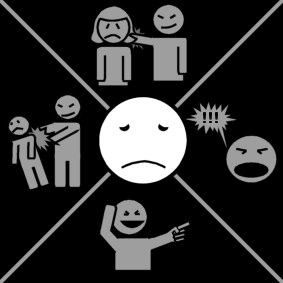
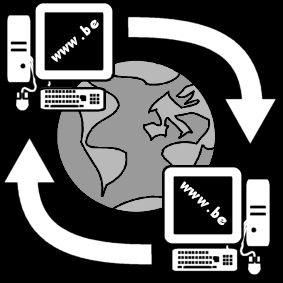
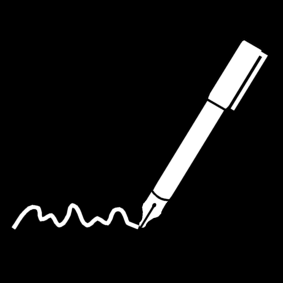


**ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

**Co je to „ stížnost“?**

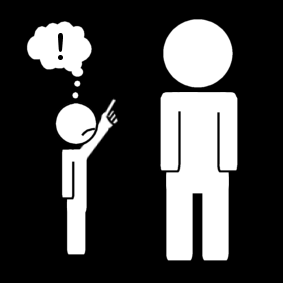
* Jakékoliv podání, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti s **kvalitou** nebo **poskytováním sociálních služeb**.
* Vyjádření **nespokojenosti** vyžadující složitější řešení než jenom okamžitou reakci.
* Podání, které se stížnost nenazývá, ale jeho obsah takový je.





**Jak stížnost podat?**

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

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

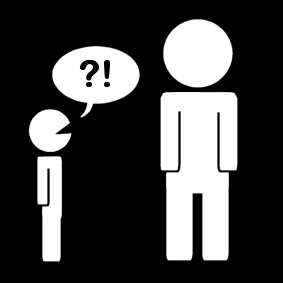
* **ústní** podání (i **telefonicky**)



* **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

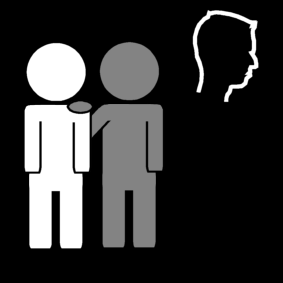
Uživatel, který není schopen svou stížnost podat písemně nebo ústně, má právo na **tlumočníka**.

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, 725 921 365  493 814 563, e-mail :  agoisova@domov-dedina.cz | Domov Dědina  Nádražní 709  Opočno 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, 493 814 563  e-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, 725 921 337  e-mail:  mpolavkova@domov-dedina.cz | Domov Dědina  Na Štěpnici 506  České Meziříčí 517 71 |
| **Smolová Stanislava** | vedoucí střediska Přepychy | tel: 777 268 570, 725 921 313  e-mail:  ssmolova@domov-dedina.cz | Domov Dědina  Přepychy 220, 517 32 |
| **Skalská Ladislava** | vedoucí ÚZD | tel : 776 438 583, 493 814 564  e-mail:  lskalska@domov-dedina.cz | Domov Dědina  Nádražní 709  Opočno 517 73 |
| **ostatní** pracovníci domova - např. uklizečky, údržbáři, pradleny, THP pracovníci |  |  |  |
| **město Opočno** –Štěpán Jelínek | starosta | tel:  494 668 331  e-mail: info@mu.opocno.cz | Město Opočno  Kupkovo nám. 247  Opočno 517 73 |
| **obec Přepychy** – Ing. Josef Petera | starosta | tel: 494 628 111  e-mail: prepychy@prepychy.cz | Obec Přepychy  Přepychy 5, 517 32 |
| **obec České Meziříčí**  –Ing. Milan Žďárek | starosta | tel: 494 661 104  e-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: 494 627 129  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.

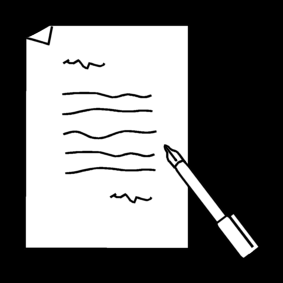
Stížnost nemůže vyřizovat pracovník, proti kterému směřuje.

**Stěžovatel** může být 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!

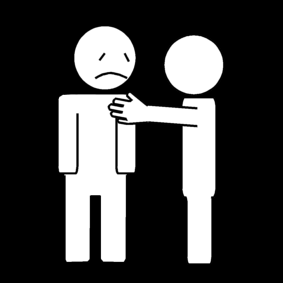
**Jak se stížnost eviduje a vyhodnocuje?**

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

Za evidenci zodpovídá **vedoucí střediska**.

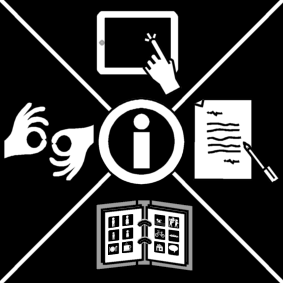
Protokoly o stížnosti jsou opatřeny **evidenčním číslem** a uloženy u vedoucího střediska.

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 – spojovatelka  tel.: 495 817 339 vedoucí odboru sociálních věcí  e- mail : [epodatelna@kr-kralovehradecky.cz](mailto:epodatelna@kr-kralovehradecky.cz)  [posta@kr-kralovehradecky.cz](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz) | Pivovarské náměstí 1245  Hradec Králové 500 03 |
| **Národní rada osob se zdravotním postižením v ČR** | **tel: 266 753 421**  **e-mail : nrzpcr@nrzp.cz** | Partyzánská 1/7, Praha 7  170 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 BKBPardubice  17. listopadu 237  Pardubice 530 02 |
| **Veřejný ochránce práv** | tel.: 542 542 111, fax: 542 542 112  telefonická informační linka veř. ochránce práv: 542 542 888  sekretariát veřejného ochránce práv: 542 542 777  **e-mail:** [**podatelna@ochrance.cz**](mailto:podatelna@ochrance.cz) | Kancelář veřejného ochránce práv  Údolní 39  Brno 602 00 |
| **Český helsinský výbor** | tel.: 257 221 142  e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)  [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz) | Hlavní úřad Českého  helsinského výboru  Štefánikova 21  Praha 5  150 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.)