



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A POCHVAL (SQ 7)

Uživatelé, opatrovníci, zaměstnanci, popř. další osoby denního centra služeb mohou v případě nespokojenosti s kvalitou služby, či způsobem jejího poskytování podávat stížnosti. Všechny stížnosti jsou chápány jako podnět pro zlepšení kvality poskytované služby. Způsob podání stížnosti je pro uživatele bezpečný a nemá vliv na další průběh služby. V rámci zkvalitnění služby mohou uživatelé podávat i náměty, připomínky či pochvaly. Stížnosti mohou být podávány i anonymně.

Uživatelé denního centra služeb jsou při nástupu informováni o tom, že mají možnost si na kvalitu služeb stěžovat, podat pochvalu nebo námět. Jsou informováni jakou formou a jakým způsobem. Jsou informováni o skutečnosti, že je v denním centru služeb schránka důvěry, a kde je tato umístěna. Schránku důvěry, poslední pracovní den v měsíci vybírá vedoucí střediska, společně s další osobou a zapíše do formuláře „Evidence stížností a pochval“, zda schránka obsahovala nebo neobsahovala podání.

Evidence stížností, námětů a pochval

Pochvala: Pozitivní vyjádření uznání, ocenění nebo souhlasu.

Námět: Doporučení či nápad ke zlepšení (kvality) služby.

Připomínka: Drobná kritika, jež nevyžaduje písemné řešení.

Stížnost: Vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou či jejím průběhem.

K vyřizování stížností, námětů a pochval má organizace zpracovanou směrnici s postupem. Kopie stížností a pochval se zakládají do složky „Evidence stížností a pochval“ u vedoucí oddělení.

Pravidla při podávání stížností, námětů a pochval

1. K podání je oprávněn kterýkoliv uživatel služby, osoba blízká nebo jiná zainteresovaná osoba a také všichni zaměstnanci, a to jak písemně, tak ústně.
2. Při podávání námětů, stížností, pochval a připomínek, je možné požádat o pomoc kteréhokoliv zaměstnance.
3. Uživatel si může kdykoliv zvolit nezávislého zástupce pro vyřizování své stížnosti.
4. Stížnost lze podat i anonymně.
5. Pokud je stížnost podána telefonicky nebo ústně, k jejímu zaznamenání slouží formulář „Zápis o stížnosti“. Zaznamenávat stížnosti jsou povinni všichni zaměstnanci služby.
6. O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy informován písemně.
7. Služba přijímá stížnosti ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost je vyřízena do 30 dnů ode dne doručení, v odůvodněných případech lze prodloužit o dalších 30 dnů, přičemž o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel informován.

Způsob podávání stížností, námětů a pochval

- **Písemně:** (do datové schránky: *x2mk7wx* , dopisem: *Závodní 1667, 735 06 KARVINÁ-NOVÉ MĚSTO*)
- **Ústně:** (*vedoucímu pracovníkovi nebo jinému pověřenému zaměstnanci*)
- **Telefonicky:** 596 313 128, 596 311 006, 596 313 127, mob: 725 217 131, 725 217 150, 725 505 717
- **Elektronicky:** (Denisa.Chalupova@socsluzbykarvina.cz; sekretariat@socsluzbykarvina.cz)
- **Do schránky důvěry:** (*umístěná u vchodu na středisku*)

Hodnocení spokojenosti se službou u uživatelů, kteří z důvodu zhoršeného stavu nepodávají stížnost sami

V případě nelibosti uživatele, klíčový pracovník (popř. jiný pracovník) vyhodnotí, zda se jedná o momentální náladu uživatele nebo zda nelibost uživatele souvisí s poskytovanou službou, (např. hluk jiného uživatele, nevhodná aktivita apod.). Pokud je nelibost spojena s poskytovanou službou, pracovník zapíše reakci a řešení situace do formuláře „Mimořádné události“. Klíčový pracovník průběžně sleduje, zda se situace opakuje a při zjištění, že uživatel trvale reaguje negativně na tutéž situaci, sepíše věc jako stížnost.

Organizace se vážně zaobírá i běžnými podněty či stížnostmi uživatele k poskytované službě, protože, i tyto mohou významným způsobem přispět ke zkvalitnění poskytované služby. Organizace se snaží vcítit do situace uživatele a vidět tak stížnost z jeho pohledu. Stěžovateli je dán dostatek prostoru, k vyjádření jeho názoru. Organizace je povinna se vyjádřit ke každé stížnosti. V případě nespokojenosti s vyřizováním stížnosti je možno obrátit se na manažera kvality či ředitelku organizace.

Podmínky prověření stížnosti ministerstvem

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě do 30 dnů od doručení, má stěžovatel možnost prověření vyřízení stížnosti ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Na Poříčním právu 1/376

128 01 PRAHA 2

Tel.: +420 950 191 111

E-mail: posta@mpsv.cz

Další kontakty pro možnost podání stížnosti nebo nesouhlasu s vyřízením podané stížnosti:

Magistrát města Karviné

Odbor sociální

Fryštátská – 72/1,

733 24 Karviná-Fryštát

Tel.: 596 387 111

Mail: podatelna@karvina.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Odbor sociální

28. října 2771/117

702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Tel.: 595 622 222

Mail: posta@msk.cz

Český Helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5

Tel.: 220 515 188

Mail: info@helcom.cz

Liga lidských práv

Burešova 6

602 00 Brno

Mail: ingo@llp.cz, poradna@llp.cz

Pozn.: Pro podání námětu, připomínky, pochvaly či stížnosti je možno užít tiskopis, viz příloha tohoto dokumentu.

Platnost od: 01. 07. 2025
Zpracoval: Vedoucí střediska; vedoucí oddělení/sociální pracovník; manažer kvality