

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (výňatek z metodických materiálů NZDM eMBečko).

### **Definice pojmu stížnost**

Stížnost je takové podání, které se týká zájmu stěžovatele využívajícího službu či programu organizace STŘED, z. ú. Stížnost je takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek týkající se poskytovaných služeb nebo programů organizace STŘED, z. ú.

Je to vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služby NZDM, s chováním pracovníka poskytovatele služby, s chováním jiného klienta. Zájemci o službu a klientovi je tato definice předávána jednoduchou a jemu srozumitelnou formou.

### **Okruh osob, které mohou stížnost podat**

Stížnost může vždy podat klient, nebo si může zvolit zástupce pro podání a vyřízení stížnosti (např. v případě, když klient neumí psát).

### **Okruh osob, ke kterým lze stížnost podat**

#### **Pracovník NZDM eMBečko**

Pokud se stížnost týká běžných provozních věcí zařízení nebo chování jiného klienta. (Př. Stížnost na pravidla využívání počítačů v NZDM.)

#### **Koordinátor NZDM eMBečko**

V případě, že se stížnost týká konkrétního chování a jednání pracovníka NZDM. (Př. Klient má pocit, že mu byla nespravedlivě udělena sankce). Dále na provozní věci zařízení nebo chování jiného klienta. (Př. Stížnost na pravidla využívání počítačů v NZDM.) Také vyřizuje odvolání proti vyřízení stížnosti pracovníkem NZDM eMBečko.

#### **Vedoucí střediska sociálních služeb STŘED, z. ú..**

V případě, že se stížnost týká konkrétního chování a jednání koordinátora NZDM, nebo pokud se jedná o závažné provozní a personální záležitosti služby. (Př. Koordinátor NZDM uveřejní fotky klientů na webových stránkách bez souhlasu). Také vyřizuje odvolání proti vyřízení stížnosti koordinátorem NZDM eMBečko.

#### **Ředitelka STŘED, z. ú.**

V případě, že se jedná o stížnost, týkající se zásadních nedostatků v zajištění ochrany práv klientů. (Př. Koordinátor NZDM předal informace týkající se klienta jeho třídní učitelce bez souhlasu klienta). Také vyřizuje odvolání proti vyřízení stížnosti vedoucím střediska sociálních služeb STŘED, z. ú..

#### **Rada STŘED, z. ú.**

Vyřizuje odvolání proti vyřízení stížnosti ředitelkou STŘED, z. ú..

### **Krajský úřad Kraje Vysočina, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**

V případě, že se jedná o stížnost na fungování organizace, nebo při zásadním porušení práv klientů. Vyřizuje odvolání proti vyřízení stížností Radou STŘED, z. ú. (Př. Koordinátor NZDM zneužije informace o klientech ve svůj vlastní prospěch).

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

V případě, že se jedná o stížnost na fungování organizace, nebo při zásadním porušení práv klientů. Vyřizuje odvolání proti vyřízení stížností Krajem Vysočina.

### **Veřejný ochránce práv**

V případě, že se jedná o stížnost na fungování organizace, nebo při zásadním porušení práv klientů. Vyřizuje odvolání proti vyřízení stížností Ministerstvem práce a sociálních věcí.

### **Hierarchie pro odpovědné osoby za přijetí stížnosti:**

**a.**

#### **Pracovník služby**

(Kontakt: detašované pracoviště STŘED, z. ú.: Husova 189, 676 02 Moravské Budějovice,

tel.: 775 725 713, mail: [email@stred.info](mailto:email@stred.info))

**b.**

#### **Koordinátor**

(Kontakt: detašované pracoviště STŘED, z. ú.: Husova 189, 676 02 Moravské Budějovice,

tel.: 775 725 663, mail: [email@stred.info](mailto:email@stred.info))

**c.**

#### **Vedoucí střediska sociálních služeb**

(Kontakt: detašované pracoviště STŘED, z. ú.: Husova 189, 676 02 Moravské Budějovice, tel.: 775 725 601, mail: [email@stred.info](mailto:email@stred.info))

**d.**

#### **Ředitelka STŘED, z. ú.**

(Kontakt: STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 676 01 Třebíč, tel.: 775 725 655, mail: [email@stred.info](mailto:email@stred.info))

**e.**

#### **Rada STŘED, z. ú.**

(Kontakt: STŘED, z. ú., Mládežnická 229, 676 01 Třebíč, tel.: 568 843 732, mail: email@stred.info)

**f.**

### **Krajský úřad Kraje Vysočina, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**

(kontakt: Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava;

tel. č.: 564 602 111, 564 602 100; email: [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz))

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

(kontakt: MPSV Na Poříčnickém právu 1/367, 128 01 Praha 2; tel. č.: 221921111; email: posta@mpsv.cz)

**g.**

### **Veřejný ochránce práv**

(kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno; tel. č. 542 542 111, 542 542 777; email: podatelna@ochrance.cz)

### **Způsob podání stížnosti**

Stížnost může být podána:

- ústně,
- písemně,
- telefonicky,
- e-mailem.

Všechny formy podání stížnosti mohou být anonymní, tzn., že stěžovatel není povinen uvést svou totožnost, a to ani v případě ústního podání. V případě písemného podání lze využít uzamykatelné schránky poskytovatele určené pro podání stížností přístupné klientům a umístěné na stěně před budovou detašovaného pracoviště organizace na ulici Husova 189, 676 02 v Moravských Budějovicích, označená **NZDM eMBečko**: schránka na stížnosti. Za vybírání schránky je určena odpovědná osoba, která schránku vybírá denně.

#### *Ústní podání stížnosti*

Pracovníkovi služby si klient stěžuje na fungování poskytované služby a na chování jiného klienta. Nadřízenému pracovníkovi, který je nadřízen pracovníkovi služby, proti kterému je stížnost podána. Dalším institucím, v případě, že se jedná o stížnost na fungování organizace, nebo při zásadním porušení práv klientů.

#### *Písemné stížnosti*

se odesílají na adresu:

STŘED, z. ú.  
Mládežnická 229,  
674 01 Třebíč

Na první místo před adresu se uvede jméno pracovníka, který je nadřízen pracovníkovi, proti kterému je stížnost podána. Na první místo, před adresu se uvede jméno pracovníka, kterému je postoupena stížnost na jiného klienta, či stížnost na fungování poskytované služby. V případě, že obálka se stížností nebyla označena jménem, předá pracovník odpovědný za příjem pošty tuto obálku koordinátorovi zařízení, který rozhodne o osobě kompetentní k vyřízení stížnosti.

V zařízení **NZDM eMBečko** jsou k dispozici předtištěné formuláře na stížnost, nachází se na nástěnce vedle informací o podávání stížností (viz Příloha č. 9a).

#### *Stížnosti podané elektronicky*

se přijímají na adrese:

**email@stred.info**, přičemž o postupu při vyřizování rozhoduje pracovník pověřený vyřizováním písemností.

#### *Telefonická forma*

Stížnost se podává na telefonní číslo organizace, **568 843 732** nebo na číslo mobilního telefonu pracovníka, který je nadřazen pracovníkovi, proti kterému je stížnost podána. Na mobilní telefon pracovníka, kterému je postoupena stížnost na jiného klienta, či stížnost na fungování poskytované služby.

Kontakty na odpovědné pracovníky při vyřizování stížností jsou vyvěšeny na informativní nástěnce v zařízení.

### **Účastníci řízení o stížnosti, jejich práva a povinnosti**

Pracovník, který je nadřazen pracovníkovi, proti kterému je stížnost podána, stížnost přijímá a vyřizuje.

Stěžovatel - je-li stěžovatelem přímo klient, má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba (příbuzný, rodinný přítel) i právnická osoba (sociální pracovník OSPOD, občanská poradna apod.), která stojí mimo struktury poskytovatele služby.

Pracovník, proti kterému stížnost směřuje - vyjadřuje se k prošetřované stížnosti.

### **Lhůty pro vyřízení**

K podaným stížnostem přistupuje pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti individuálně, postupy řešení jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je minimálně 10 dní a maximálně 30 dní. V případě, že si stěžovatel přeje zamlčení totožnosti, odpovědný pracovník zařazuje stížnost mezi anonymní.