



Organizační směrnice č. 26/2019

Postup při podání a vyřizování stížností

Tato směrnice Střediska sociálních služeb (dále jen organizace) je vydávána v souladu se standardem pečovatelské služby č. 7 a je jeho přílohou.

Definice stížnosti:

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta vyžadujícím odezvu.

Příjmem a vyřízením stížnosti je zajištěna ochrana stěžovatele proti neoprávněným zásahům do jeho práv a svobod.

1. Příjem stížnosti:

Stížnost může podat fyzická osoba nebo osoba vystupující v jejím zájmu. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma.

Stížnost může být podána:

1. písemně
 - a. poštou
 - b. e-mailem
 - c. do datové schránky organizace
 - d. do schránky na pochvaly a stížnosti, která je umístěna v každém zařízení organizace
 - e. osobně kterémukoli zaměstnanci organizace
2. ústně
 - a. osobně kterémukoliv zaměstnanci organizace
 - b. telefonicky kterémukoliv zaměstnanci organizace

Písemné stížnosti doručené poštou jsou evidovány podatelnou a přidělovány k vyřízení vedoucím pracovníkům dle charakteru stížnosti a kompetence.

Písemné stížnosti doručené e-mailem příjemce přepoše e-mailem do podatelny, kde je e-mail vytisknut a evidován jako příchozí pošta. Dále se postupuje stejně jako v případě doručení stížnosti poštou.

Stížnost doručenou do datové schránky vyzvedne zaměstnanec oprávněný k přístupu do datové schránky, předá ji do podatelny k evidenci a dále se postupuje stejně jako v případě doručení stížnosti poštou.

Stížnost doručenou do schránky na pochvaly a stížnosti vyzvedne k tomu oprávněný zaměstnanec, předá ji do podatelny a dále se postupuje stejně jako v případě doručení stížnosti poštou. Oprávnění zaměstnanci a četnost vybírání schránek je stanovena metodikou k vyřizování stížností.

Písemnou stížnost doručenou osobně je povinen přijmout každý zaměstnanec organizace, předá ji nejbližšímu nadřízenému (to neplatí v případě, že stížnost přijímá vedoucí pracovník), další postup je stejný jako v případě doručení stížnosti do schránky na pochvaly a stížnosti.

Ústní stížnost podávanou osobně je povinen přijmout každý zaměstnanec organizace a pořídit o ní písemný záznam, obsahující jméno a adresu stěžovatele, kontakt na stěžovatele, předmět stížnosti, datum, jméno a funkci zaměstnance pořizujícího záznam.



Záznam podepsaný stěžovatelem a zaměstnancem je předán nejbližšímu nadřízenému, dále se postupuje stejně jako u písemné stížnosti doručené osobně.

Telefonickou ústní stížnost je rovněž povinen přijmout každý zaměstnanec a pořídít o ní písemný záznam s uvedením jména, adresy a telefonního kontaktu stěžovatele a předmětu stížnosti. Dále postupuje stejně jako v případě ústní stížnosti podávané osobně.

Anonymní stížnost se prošetřuje jen tehdy, má-li konkrétní obsah.

2. Evidence stížností

Veškeré stížnosti adresované organizaci, včetně anonymních, předá pracovník pověřený vyřízením stížnosti do tří dnů od přijetí v kopii zaměstnanci určenému metodikou k evidenci stížností.

Evidence stížností zahrnuje: evidenční číslo stížnosti, které přiděluje pracovník vedoucí evidenci; předmět stížnosti; jméno a adresu stěžovatele; popř. telefonický či e-mailový kontakt; datum přijetí stížnosti; lhůtu pro vyřízení; jméno zaměstnance, který stížnost vyřizuje; skutečné datum vyřízení, popř. další potřebné údaje. Přílohou evidence stížností je kopie stížnosti; doklady prokazující prošetření stížnosti; kopie vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti; případně další doklady. Povinností zaměstnance pověřeného vyřízením stížnosti proto je důsledně a včas informovat zaměstnance vedoucího evidenci o průběhu vyřizování stížnosti.

3. Lhůty pro vyřízení stížností

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dnů od jejího přijetí, tedy od zapsání do knihy doručené pošty. Ve složitých případech je stěžovatel informován písemnou formou o nutnosti prodloužení lhůty.

4. Vyřizování stížností

Stížnosti doručené organizaci jsou k vyřízení přidělovány vedoucím pracovníkům dle charakteru stížnosti a kompetence.

Postupy prošetření stížnosti jsou stanoveny metodikou k vyřizování stížností.

Je-li stížnost doručena přímo řediteli organizace, rozhodne podle jejího předmětu, zda ji vyřídí přímo, nebo zda ji postoupí zodpovědnému vedoucímu pracovníkovi, a to ve lhůtě 3 pracovních dnů od přijetí stížnosti. Při vyřizování stížnosti se vždy postupuje v souladu s metodikou k vyřizování stížností.

U stížnosti na podřízené zaměstnance může ředitel požádat o součinnost příslušného vedoucího pracovníka. V takovém případě je potřeba připojit vyjádření dotčeného zaměstnance.

Stížnost nikdy neprošetřuje osoba, proti které stížnost směřuje.

Pokud je stížnost směřována na ředitele organizace, je předána zřizovateli (ÚMČ Praha 1), zřizovatel je za její vyřízení zodpovědný dle svých pravidel. Při předání stížnosti zřizovateli je v evidenci organizace ponechána kopie stížnosti a vytvořen záznam o předání stížnosti zřizovateli.

Požádá-li stěžovatel o utajení svého jména a totožnosti, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, na něhož si stěžuje.

Jsou-li na základě stížnosti přijata opatření k nápravě, sleduje ředitel vyřizování stížnosti až do doby jejího definitivního uzavření.



Každá stížnost musí být vyřízena písemně a kopie vyřízení zařazena do evidence stížností. Není přípustné, aby jakákoliv stížnost byla vyřízena pouze ústně. Stěžovatel je informován o možnosti odvolání proti výsledku šetření k řediteli organizace či jejímu zřizovateli (ÚMČ Praha 1). Nenáleží-li vyřízení stížnosti do působnosti organizace, není organizace povinna se stížností zabývat.

5. Závěr

Kontrola evidovaných stížností se provádí jednou ročně.

6. Závěrečná ustanovení

Všichni vedoucí zaměstnanci se zavazují s tímto rozhodnutím seznámit všechny své podřízené.

Tímto se ruší směrnice č. 17/2013 ze dne 28. 3. 2013.

Tato směrnice je platná od 1. 1. 2020

V Praze dne 19. 12. 2019

Mgr. Helena Čelišová
ředitelka
Středisko sociálních služeb