



**Středisko
sociálních služeb**

Frýdlant nad Ostravicí

**Středisko sociálních služeb
města Frýdlant nad Ostravicí
Padlých hrdinů 312
Frýdlant nad Ostravicí**

Pravidla pro podávání stížnosti

č. 070125/Ř

Schválil: Mgr. Lenka Galiová, ředitelka
Frýdlant nad Ostravicí, leden 2025

1. Úvodní ustanovení

- a) Tato pravidla řeší problematiku podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby ve Středisku sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí (dále jen Středisko) a jejich vyřizování.
- b) Pravidla vycházejí z platné legislativy a z praktických zkušeností při poskytování sociální služby v pobytových službách Střediska. Podávání stížnosti a jejich řešení je nástrojem pro zlepšování úrovně kvality poskytované služby. Slouží k odstranění špatných návyků, nedostatků, se kterými se setkáváme při poskytování sociální služby. Zároveň je nástrojem pro lepší týmovou práci a budování dobrých, otevřených vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby.
- c) Tato pravidla se týkají celého procesu poskytování služby a účastníků, kteří do tohoto procesu vstupují.
- d) S těmito pravidly musí být seznámeni zaměstnanci Střediska a srozumitelně seznámeni uživatelé služeb Střediska, případně jejich rodinní příslušníci, zákonní zástupci. Pravidla jsou přístupná na www.sssfno.cz.

Vytýčení pojmů

I. STÍŽNOSTI

Definice stížnosti

- a) Vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než jenom okamžitou reakcí, jejíž obsahem je nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb.
- b) Podání, které je označeno jako stížnost, ať je jeho obsah jakýkoli.
- c) Podání, které se stížnost nejmenuje, ale jeho obsah takový je.



Definice anonymní stížnosti

- a) Má znaky stížnosti dle výše uvedené definice.
- b) Ve stížnosti nejsou uvedeny kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpovědět na stížnost určitému stěžovateli.



Formy stížnosti



- a) Ústní – osobně, telefonicky.
- b) Písemná – poštou, e-mailem, datovou schránkou, schránky stížností.
- c) Anonymní - anonymní stížnosti se rozumí podání, které neobsahuje identifikační nebo kontaktní údaje stěžovatele. Anonymní stížnost lze podat zejména písemně (včetně vhození do schránky – poštovní, schránky přání a stížností), elektronicky bez uvedení identity, jiným prokazatelným způsobem umožňujícím zachování anonymity.

Každá anonymní stížnost je zaevidována v evidenci stížností, a to minimálně v rozsahu: datum přijetí, způsob podání, čeho se stížnost týká, způsob vyřízení, popř. přijatá opatření.

Pokud stížnost obsahuje konkrétní a ověřitelné skutečnosti vztahující se k poskytování služby, je prošetřena ve stejném rozsahu jako ostatní stížnosti.

Pokud stížnost neobsahuje dostatečné informace k prošetření, je tato skutečnost zaznamenána do evidence včetně odůvodnění.

Lhůta pro vyřízení anonymní stížnosti je shodná s lhůtou stanovenou pro ostatní stížnosti.

II. PŘIPOMÍNKY, PODNĚTY

Definice připomínky, podnětu

- a) Připomínka a podnět jsou všechna ostatní podání, která nebudou vyhodnocena jako stížnost či kladná zpětná vazba.
- b) Veškeré návrhy na zlepšení v rámci dotazů např. v dotaznících, anketách, stravovací komisi apod.

Připomínky a podněty se řeší buď na místě kterýmkoliv pracovníkem Střediska (je-li to v jeho kompetenci), nadřízenými pracovníky nebo v rámci pracovních porad vedení Střediska či na veřejných schůzích uživatelů.

2. Kdo a na co si může stěžovat

- ❖ Uživatelé služby
- ❖ Zákonní zástupci uživatelů
- ❖ Rodinní příslušníci uživatelů
- ❖ Jakékoliv osoby, které jsou svědky porušování práv a svobod vůči uživatelům (dále jen stěžovatelé)



Pro podávání a vyřizování stížnosti si mohou uživatelé volit svého zástupce, mohou požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek kteréhokoli pracovníka Střediska, rodinného příslušníka, kamaráda nebo nezávislého člověka, kterému důvěřují.



Na co si lze stěžovat

na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby - pokud jsou pro uživatele omezující, porušující důstojnost, soukromí, možnost volby, neuspokojující potřeby, spokojenost s klíčovým pracovníkem či jiným pracovníkem.

3. Komu, kde si mohou osoby stěžovat

Stížnosti je možno podávat ústně prostřednictvím kteréhokoli zaměstnance.



Písemně poštou, e-mailem, datovou schránkou, předáním kterémukoli zaměstnanci, vhozením do schránek přání a stížností, které jsou umístěny v přízemí Střediska a dále na každém úseku provozované služby pobytové služby. Výběrem schránky je pověřená

administrativní a spisová pracovnice, která průběžně, min 1 x týdně kontroluje obsah schránky. Pokud schránka obsahuje stížnost, podnět či pochvalu, předá ji neprodleně řediteli Střediska, který rozhodne o dalším postupu.

Na jednotlivých úsecích jsou k dispozici knihy stížností a pochval, do kterých je možno rovněž zaznamenat své podněty, připomínky, stížnosti, zpětné vazby. Za kontrolu jejich obsahu je zodpovědný ředitel, který zpravidla 1 x za měsíc provede zápis o kontrole těchto knih. Pokud je v knize stížnost, podnět či pochvala, je toto projednáno na nejbližší pracovní poradě nebo ihned předáno kompetentnímu pracovníkovi k řešení.



Pravidla o podávání stížností mají uživatelé k dispozici na pokojích a chodbách. Uživatelé jsou klíčovými pracovníky průběžně informováni o možnosti podávání stížností a způsobu jejich vyřizování.

Pokud je stížnost podána ústně zaměstnanci na směně, má tento povinnost ihned informovat vedoucí úseku, ta provede zápis do knihy stížností a pochval a informaci o stížnosti sdělí na nejbližší pracovní poradě, kde bude stanovena kompetentní osoba pro řešení stížnosti.

Běžná stížnost - za běžnou stížnost se považuje taková stížnost, kterou lze objektivně, bezodkladně a plně vyřešit při jejím podání, aniž by bylo nutné provádět další šetření, vyžadovat stanoviska jiných osob nebo přijímat následná opatření.

Typicky se jedná o ústní podání o méně závažných provozních nedostatcích, nedorozuměních nebo požadavcích na vysvětlení, které lze okamžitě objasnit či napravit.

Zaměstnanec, kterému byla taková stížnost sdělena, o tom bezodkladně informuje vedoucího daného úseku. Ten posoudí, zda je možné stížnost vyřídit ihned nebo že věc vyžaduje další šetření – v tomto případě postupuje se dle standardního režimu evidence stížností. Pokud lze stížnost vyřídit ihned, vedoucí úseku osloví stěžovatele a poskytne vysvětlení, sjedná nápravu, případně se omluví za vzniklou situaci. Ujistí se, zda je stěžovatel s vyřízením spokojen a učiní o tom zápis do IS Cygnus. Pokud, ten, kdo si stěžoval trvá na písemném řešení, stížnost se zaeviduje dle běžného postupu.

4. Evidence stížností



Evidenci stížností vede metodik. Stížnosti jsou v písemné formě zakládány do složky „Stížnosti“. Každému podání je přiděleno pořadové číslo. Evidováno je datum podání, jméno stěžovatele nebo skutečnost, že stížnost je podána jako anonymní a co stížnost napadá. Po vyřízení stížnosti je zaznamenáno datum, kdy byl stěžovatel informován o vyřízení stížnosti.

Pro každou stížnost je vedena samostatná složka, která obsahuje údaje a informace týkající se vyřízení stížnosti. Obsah této složky je důvěrný. Složky jsou uloženy u metodika Střediska.

S obsahem stížností, způsobem jejich řešení a opatřeními jsou seznámeni pracovníci organizace na pracovních poradách.

5. Jak a kdo stížnost řeší a jakým způsobem je stěžovatel vyrozuměn o řešení stížnosti

Písemná stížnost je řešena vždy písemnou formou. Pokud se jedná o stížnost konkrétního stěžovatele na konkrétní věc nebo osobu je stížnost řešena formou šetření, přičemž se v rámci procesu šetření hledají důkazy o naplnění skutkové podstaty stížnosti. Písemná odpověď na podanou stížnost je vypracována kompetentním pracovníkem, podepsána ředitelem a předána stěžovateli osobně nebo zaslána poštou či datovou schránkou.

O ústní odpovědi na stížnost musí být písemný záznam, který obsahuje záznam o tom, jaká byla přijata opatření a informace o možnosti odvolání. Tento zápis musí obsahovat podpis zaměstnance, případně uživatele, příp. též svědka jednání.



U anonymních stížností bude jejich odpověď umístěna na veřejně dostupných místech (nástěnka) včetně uvedení stanoviska organizace.

Odpověď na anonymní stížnost nemusí být zveřejněna, zejména pokud:

- stížnost neobsahuje konkrétní skutečnosti umožňující její prošetření,
- je o obecná, neurčitá,
- obsah je zjevně urážlivý, hanlivý nebo nesouvisí s činností organizace,

- zveřejnění by mohlo vést k porušení práv třetích osob, ochraně osobních údajů nebo k zásahu do důvěrnosti šetření,
- věc byla již dříve prošetřena a zveřejněna bez zjištění nových okolností.

Rozhodnutí o zveřejnění odpovědi na anonymní stížnost přísluší řediteli Střediska.

Stížnost je zpravidla vyřízena do 30 kalendářních dnů – resp. do této doby musí být stěžovatel zpraven o výsledku řešení jeho stížnosti. Je-li situace obzvláště složitá, má Středisko možnost lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů – stěžovatel s tím musí být písemně seznámen před uplynutím 30ti denní lhůty.



Ten, kdo stížnost podával, není jakýmkoliv způsobem sankcionován nebo znevýhodňován.

V případě, že stěžovatel není se způsobem řešení spokojen, může se obrátit se svou stížností na zřizovatele Střediska, kterým je Město Frýdlant nad Ostravicí. Stížnosti přijímá odbor sociálních věcí Města.

Se svou stížností se může obrátit stěžovatel i na jiné kompetentní orgány např.: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí (kontakty jsou uvedeny níže, viz tabulka č. 2).



Pokud osoba nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo její stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě má možnost prověřením vyřízení své stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí - viz tabulka č. 2

Zpravidla 1x za rok se provede analýza podaných stížností a jejich řešení, a to vždy při hodnocení st. 15. Hodnocení se účastní vedoucí pracovníci pobytových služeb. Výsledky analýzy budou využity pro další zkvalitňování péče a poskytovaných služeb.

Oblast stížnosti	Kdo stížnost řeší
Podpora, péče, běžné denní činnosti	vedoucí provozních úseků úseku pobytových sociálních služeb
Soužití uživatelů, porušování dohod	vedoucí provozních úseků úseku pobytových sociálních služeb
Ošetrovatelská péče, léky	vedoucí zdravotního úseku, případně ve spolupráci s lékařem
Složení stravy, jídelníček, kvalita stravy	vedoucí stravovacího provozu
Péče o prádlo – kvalita praní, čistota	vedoucí provozních úseků úseku pobytových sociálních služeb
Porušování práv	vedoucí provozních úseků úseku pobytových sociálních služeb
Volnočasové aktivity	vedoucí sociálního úseku
Technické vybavení, závady	vedoucí provozních úseků úseku pobytových sociálních služeb vedoucí technického úseku
Vedení depozitních účtů, kapesné	pracovnice pro hospodářské záležitosti obyvatel, ekonom

6. Závěrečná ustanovení

S touto směrnicí musí být seznámeni všichni zaměstnanci Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí prostřednictvím složky Společná:

DpS: \\DDSERVER\spolecna\vše pro DpS směrnice\vše pro DpS\STANDARD č. 7

DZR: \\DDSERVER\spolecna\vše pro DZR směrnice\STANDARD č. 7

OS: \\DDSERVER\spolecna\vše pro ODLEHČOVACÍ SLUŽBU\STANDARD č. 7

Tento postup je platný a účinný dnem jeho podpisu ředitelem „Střediska“

Zároveň k tomuto datu pozbývá platnost předcházející verze Pravidel pro podávání stížnosti č. 170414/Ř.

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 7.1.2025

Další aktualizace pravidel bude provedena dle potřeby Střediska.

Za aktualizací směrnice odpovídá vedoucí soc. úseku.

Pravidla zpracovala: Bc. Lenka Šimíková, vedoucí sociálního úseku a kolektiv zaměstnanců Střediska.

Aktualizace provedena dne:	Aktualizaci provedl:	Aktualizaci schválil/jméno/podpis
2.3.2026	Lenka Šimíková	Mgr. Lenka Galiová

Přílohy:

1. Zpráva o řešení stížnosti
2. Důležité odkazy
3. Složka stížností - uloženo u metodika
4. Podání stížnosti v obrázkové formě

Zpráva o řešení stížnosti

Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

Služba:

Padlých hrdinů 312

Frýdlant nad Ostravicí

Kdy stížnost došla Datum:	Kdo stížnost podává Příjmení a jméno:
Obsah stížnosti:	
Šetření stížnosti a jak byla vyšetřena:	
Kdo šetření zpracoval Příjmení a jméno:	Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne:

Důležité odkazy

Organizace	telefonní číslo	e-mail	web
Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí Padlých hrdinů 312 739 11 Frýdlant nad Ostravicí	+420558441611	stredisko@sssfnno.cz	www.sssfno.cz
Město Frýdlant nad Ostravicí , odbor sociálních věcí Náměstí č. p. 3 739 11 Frýdlant nad Ostravicí	+420558604111	posta@frydlantno.cz	www.frydlantno.cz
Moravskoslezský kraj, Krajský úřad 28. října 117 702 18 Ostrava	+420595622222	posta@msk.cz	www.msk.cz
Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2	+420221921111	posta@mpsv.cz	www.mpsv.cz
Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí Údolní 39 602 00 Brno	+420542542888	podatelna@ochrance.cz	www.ochrance.cz

Složka stížností

Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

Služba:

Padlých hrdinů 312

Frýdlant nad Ostravicí

Datum, kdy stížnost došla	Kdo ji podává Příjmení, jméno	Obsah stížnosti	Kdo byl pověřen řešením Příjmení, jméno	Kdy byla vyřešena Datum	Poznámky pro kontrolu

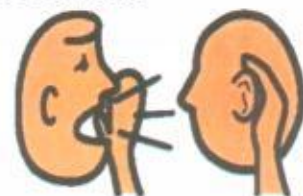
PODÁNÍ STÍŽNOSTI



Když nejste spokojeni,



můžete si stěžovat.



Můžete se někomu svěřit



nebo stížnost napsat



a vložit do schránky.



Nejpozději do 30 dnů



budete mít odpověď.

