

## **Denní pobyt, Purkyňova 16, 750 02 Přerov**



### **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

***Možnost stěžovat si je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka.***

Stížnosti jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to také podnět pro zlepšení kvality a rozvoji sociální služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a oprávněných zájmů uživatele Denního pobytu Přerov.

#### **Stížnost**

- je projev nespokojenosti uživatele/zákonného zástupce/opatrovníka/ zastupujícího člena domácnosti, rodinného příslušníka či jiné osoby s poskytovanou sociální službou uživateli, jejím způsobem či kvalitou, zejména pokud poskytování služby porušuje jeho práva a oprávněné zájmy. O stížnost se jedná vždy, pokud je tak stěžovatelem označena.

#### **Kdo může stížnost podat?**

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonní zástupci, opatrovníci, zastupující členové domácnosti uživatelů, podpůrci,
- osoby blízké, nemůže-li podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- stížnost je oprávněn podat kdokoliv i z běžné veřejnosti,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, (dále jen „stěžovatel“).

Stěžovatel si má právo zvolit svého zástupce pro podávání a vyřizování stížnosti.

### Komu je možno stížnost podat?

- poskytovateli sociálních služeb, proti kterému stížnost směřuje, tedy vedoucí denního pobytu (DP), hlavní vychovatelce, případně kterémukoliv zaměstnanci denního pobytu, který ji následně předá vedoucí DP k vyřízení.

### Jak je možno stížnost podat?

- **ústně:**
  - ústním předáním zaměstnanci poskytovatele nebo určené osobě,
  - při osobním setkání (např. návštěva pracovníka u uživatele),
  - na schůzkách s uživateli a schůzkách se zákonnými zástupci/ opatrovníky/rodinnými příslušníky.
- **telefonicky:**  
Denní pobyt Přerov: 581 210 669  
vedoucí DP – Mgr. Martina Možná 725 056 317  
hlavní vychovatelka – Lenka Zbořilová, DiS. 725 762 835
- **písemně:**
  - dopisem na adresu poskytovatele nebo určené osoby,
  - v listinné podobě předáním zaměstnanci poskytovatele,
  - v listinné podobě do Schránky důvěry, která je umístěna ve vchodu pro uživatele před vstupními dveřmi do šaten uživatelů v budově zařízení.
- **elektronicky:**  
vedoucí denního pobytu: [mozna@sslprerov.cz](mailto:mozna@sslprerov.cz)  
hlavní vychovatelka: [zborilova@sslprerov.cz](mailto:zborilova@sslprerov.cz)

### Co by měla stížnost obsahovat?

Stížnost by neměla být anonymní, měla by obsahovat dostatek informací pro její vyřízení.

### Je potřeba podat stížnost v nějaké lhůtě či termínu?

Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Pokud má být ale vyřízení stížnosti efektivní, je nejvhodnější podat ji ihned nebo v co možná nejkratším termínu a bez zbytečného odkladu po skutečnosti, na kterou je stížnost podána.

### Jak probíhá vyřizování stížností?

- poskytovatel nabídne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- poskytovatel má povinnost vyřídit stížnost neprodleně, nejdéle však **do 30 dnů** od jejího obdržení, lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen v odůvodněných případech a důvody musí být stěžovateli předány na vědomí písemnou formou,
- poskytovatel má povinnost vést o stížnostech písemnou evidenci,
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy,
- stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po prošetření byla učiněna nápravná opatření k odstranění zjištěných závad a která i v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům,
- stěžovatel je o vyřízení stížnosti prokazatelně vyrozuměn,
- stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné, se považují za vyřízené dnem, kdy byl stěžovatel o výsledku stížnosti vyrozuměn,
- v případě, že nelze stížnost podle očekávání uživatele vyřešit, jsou mu ze strany poskytovatele vysvětleny důvody nevyhovění stížnosti.

### **Kde je možno prověřit vyřízení stížnosti?**

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dní ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení stížnosti:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, tel.: +420 950 191 111

Dále má stěžovatel možnost obrátit se s prověřením stížnosti na:

- **Statutární město Přerov**, stížnosti přijímá Kancelář primátora, oddělení organizační, nám. T. G. Masaryka 2, 750 02 Přerov, 1. patro, tel.: 581 268 432
- **Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- Neziskové organizace a instituce na ochranu lidských práv – **Český helsinský výbor, z. s.**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, **Liga lidských práv, z. s.**, Burešova 6, 602 00 Brno