



Postup podání a vyřizování stížností

určený pro uživatele sociálních služeb v Centru sociálních služeb Staroměstská

platný s účinností od 15. 10. 2025

Právo na podání stížnosti, podnětu nebo připomínky, pokud nejsou spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, mají uživatelé sociální služby, zaměstnanci i další osoby. Podněty a připomínky mohou být též pozitivní kritikou nebo návrhem na zlepšení. Podání stížnosti nediskriminuje uživatele služby při jejím dalším využívání. Stížnost je brána zařízením jako podnět ke zlepšení a kontrole kvality poskytovaných služeb.

S možností podáním stížnosti v případě nespokojenosti je uživatel seznámen již v rámci jednání se zájemcem o sociální službu.

Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky:

- uživatel Domova
- opatrovník uživatele, člen domácnosti uživatele oprávněný k jeho zastupování dle občanského zákoníku
- osoba zmocněná uživatelem
- osoba blízká, nemůže-li takto učinit uživatel sám pro svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- zaměstnanec Domova

- jiná osoba, která má spojitost s poskytovanou sociální službou

Způsob podání stížností, podnětů a připomínek:

- ústně – osobně nebo telefonicky, a to všem zaměstnancům Domova (osobní převzetí písemné stížnosti pracovník uživateli na jeho žádost potvrdí)
- písemně – poštou, do schránky důvěry, do mobilní schránky důvěry, do datové schránky nebo e-mailem
- anonymně – poštou, do schránky důvěry nebo do mobilní schránky důvěry

Požádá-li o to stěžovatel, je pracovník, který stížnost přijímá, povinen zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Schránky důvěry:

- Na jednotlivých patrech a ve vestibulu jídelny jsou umístěny schránky důvěry pro případné stížnosti, podněty a připomínky. Klíče od schránek má u sebe v kanceláři pověřená sociální pracovnice a také schránky pravidelně jednou týdně kontroluje.
- Stížnosti, podněty a připomínky je možné také podávat do mobilních schránek důvěry, které kolují v pravidelných intervalech na pokojích uživatelů, kteří jsou imobilní nebo mají výrazně zhoršenou mobilitu a zdržují se převážně u sebe na pokojích. Uživatel je vždy informován o to, že je mu mobilní schránka na pokoji k dispozici. Schránka je označena „Mobilní schránka důvěry“. Klíč od schránky má u sebe v kanceláři pověřená sociální pracovnice a také schránku pravidelně jednou měsíčně kontroluje.

Sociální pracovnice informaci o nalezených stížnostech ve schránkách eviduje v sešitě *Stížnosti*, který je k nahlédnutí v její kanceláři.

Evidence a vyřízení stížnosti:

Je-li zaznamenána stížnost:

- Pracovník, který stížnost přijme, ji předá pracovníkovi, který je pověřen evidováním stížností – **vrchní sestra**.
- Vrchní sestra provede zápis do formuláře **Evidence a vyřízení stížnosti**. V případě nejasnosti ověří stížnost u stěžovatele.
- Vyplněný formulář Evidence a vyřízení stížnosti je předán pracovníci spisové služby, která stížnost zaeviduje.
- Vrchní sestra informuje o stížnosti a jejím obsahu ředitelku zařízení, která rozhodne o vyřízení stížnosti – tedy pověří pracovníka, který stížnost vyřídí. Pověřený pracovník je vždy vybírán tak, aby nebyl podjatý a nedošlo ke střetu zájmů.
- Ředitelkou pověřený pracovník do 30 dnů ode dne podání stížnosti předá nebo zašle pomocí spisové služby uživateli písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti. Kopii tohoto vyrozumění předá pověřený pracovník vrchní sestře, která jej přiloží k formuláři Evidence a vyřízení stížnosti, vše založí do složky, kterou vede.
- V případě, že stížnost není možné ze závažných důvodů v uvedeném termínu prošetřit a učinit opatření, ředitelkou pověřený pracovník o tom informuje stěžovatele.
- Stížnosti podané proti vrchní sestře vyřizuje shodným způsobem ředitelka Domova.
- Stížnosti podané proti ředitelce Domova jsou předloženy k prošetření zřizovateli Domova, a to statutárnímu městu České Budějovice.
- Každý vedoucí pracovník si jednou ročně zkontroluje, zda byly stížnosti řádně a v termínu vyřízeny.
- Evidence stížností podléhá platné směrnici č. 6 - Evidence, oběh a skartace dokladů.

Postup stěžovatele při nesouhlasu s vyřízením stížnosti:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na:

- *statutární orgán zařízení* – Mgr. Šárka Kovárnová ředitelka Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace – a to buď osobně v budově zařízení, nebo e-mailem či telefonicky

- nadřízený orgánu – statutární město České Budějovice, nám. Přemysla Otakara II. 1/1
370 92 České Budějovice
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
- Ministerstvo práce a sociálních věcí - Inspekce poskytování sociálních služeb,
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

V případě, že uživatel je neslyšící nebo cizinec, zajistí k přesnému zaznamenání podání a projednání stížnosti Centrum sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace na své náklady tlumočníka. Sociální pracovníce zajistí odpovídajícího tlumočníka.

Uživatel má možnost si pro vyřizování stížnosti zvolit svého **nezávislého zástupce**. Může jím být fyzická (příbuzný, známý), nebo právnická osoba (např. občanská poradna). Nezávislým zástupcem nemůže být zaměstnanec organizace.

V případě, že stížnost **podá v zájmu uživatele jiná osoba** (bez zmocnění k zastupování), je uživatel o výsledku vyřízení stížnosti písemně informován. Podávající osoba je informována pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na ochranu osobnosti a osobních údajů uživatele.

Pokud se jedná o **anonymní stížnost**, postupuje se shodně jako u ostatních, kromě písemné odpovědi. Vyrozumění o projednání stížnosti a následném opatření je zveřejněno na nástěnce v přízemí Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace.

Tento **Postup podání a vyřizování stížností určený pro uživatele** je přílohou č. 1 Vnitřního pravidla č. 27 pro vyřizování stížností uživatelů. Toto vnitřní pravidlo je zároveň standardem kvality sociálních služeb č. 7. Pravidla jsou součástí zaškolování zaměstnanců po nástupu do zaměstnání.

Mgr. Šárka Kovárnová
ředitelka