

Sociální služby Haná, příspěvková organizace

Parková 21, 768 21 Kvasice

Směrnice č. Red_6

Stížnosti, podněty, pochvaly

Zpracovatel: Mgr. Marcela Zbranková

Schválil: Mgr. Alena Mazurová

Účinnost: 01.07.2025

Čl. 1. Úvodní ustanovení

Účelem směrnice je upravit postup a povinnosti všech zaměstnanců Sociálních služeb Haná, p. o. (dále jen SSL Haná) při přijímání, evidování a vyřizování stížností, podnětů, či pochval.

Směrnice vychází ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, §99a.

Definice

Stížnost je projev nespokojenosti klienta, nebo jiné fyzické, či právnické osoby, instituce, která vyjadřuje svůj názor a žádá o prošetření či nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, či která ho poškodila a nemůže ji řešit svými silami.

Podnět je vyjádření jakéhokoliv tvůrčího nápadu, impulsu, myšlenky, který vyvolá jednání, činnosti, vedoucí ke zlepšení konkrétní situace v rámci poskytování sociální služby, aj.

Pochvala je vyjádření pozitivní zpětné vazby.

Evidence stížností, podnětů, pochval – přehledy zaevidovaných stížností, podnětů a pochval, které byly řešeny.

Podavatel – osoba, která podala stížnosti, podnět, pochvalu.

Veškeré stížnosti, podněty jsou organizací vnímány jako pozitivní a žádoucí způsob vyjádření zpětné vazby, která slouží jako nástroj pro zkvalitnění poskytovaných služeb či pracovního prostředí zaměstnanců a péči o ně. Znamená to, že zaměstnanci vnímají stížnosti, podněty jako zpětnou vazbu, která má vést ke zlepšení a zvýšení kvality poskytovaných služeb s ohledem na individuální potřeby klientů.

Všechny stížnosti, podněty, pochvaly jsou řešeny a písemně zaznamenávány a mohou být podány na jakéhokoliv zaměstnance, klienta, postup a přístup SSL Haná.

Čl. 2. Podání stížností, podnětů a pochval

Stížnost, podnět, či pochvala může být podána jakémukoliv zaměstnanci SSL Haná, p. o. Jeho povinností je nadále postupovat dle Směrnice, tedy předat stížnost k řešení nadřízenému pracovníkovi (není-li stížnost směřována na tohoto pracovníka, v takovém případě předá pracovníkovi, který je nadřízeným jeho přímého nadřízeného případně personalistovi organizace).

Stížnost je předána:

- vedoucímu zařízení
- personalistovi, či řediteli organizace

Stížnost je podána formou:

- ústní (osobní, telefonická)
- písemnou (e-mailem, poštou),

Stížnosti, podněty, pochvaly mohou být podány **anonymně**, a to i v případě ústní či písemné podoby. Pokud si to podavatel přeje a nechce být v záznamu jmenován, je jeho rozhodnutí plně respektováno.

Všechny stížnosti, podněty, pochvaly jsou uchovávány v písemné i elektronické podobě u personalisty SSL Haná a také u vedoucího zařízení. Jsou zaevidovány ve spisové službě v podobě spisu.

Čl. 3 Evidence a přijetí stížností, podnětů, pochval

Po obdržení je nutné stížnost, podnět, či pochvalu vždy:

a) zaevidovat do Evidence (viz příloha č.1, č.4, č.5), dokument opatřit razítkem s datem přijetí,

Evidenční list obsahuje tyto základní údaje:

- evidenční číslo;
- způsob podání stížnosti, podnětu, pochvaly;
- datum přijetí stížnosti, podnětu, pochvaly;
- jméno a příjmení osoby, která stížnost, podnět, pochvalu přijala;
- jméno a příjmení osoby, která je pověřena k řešení stížnosti, či podnětu;
- datum vyřešení stížnosti;
- způsob odpovědi, či způsob, jak je předána pochvala, podnětu do pracovního týmu.

b) zaevidovat do Spisové služby v podobě spisu– dokument opatřit číslem jednacím, které vygeneruje spisová služba, opatřit spisovým znakem (určen výhradně pro evidenci stížností),

c) vyplnit a odeslat do 5 pracovních dnů od doručení Potvrzení o přijetí stížnosti, podnětu, pochvaly (viz příloha č.2) - v případě anonymní stížnosti Potvrzení odesláno není, je pouze předána informace (např. směrem do zařízení, či na ředitelství o přijetí anonymní stížnosti).

Celý tento proces zaevidování a vyrozumění o přijetí stížnosti, podnětu, pochvaly je v kompetenci vedoucího/vedoucího zařízení, nebo personalistky organizace. V době nepřítomnosti je stanoven zástupce, který je v této věci kompetentní.

Stížnosti, podněty, pochvaly doručené a náležící ředitelství SSL Haná, budou zaevidovány personalistou a předány řediteli organizace.

Stížnosti, podněty, pochvaly doručené a náležící na jednotlivá zařízení jsou zaevidovány vedoucím zařízení.

Stížnosti, podněty, či pochvaly, podané vůči zařízení adresované na ředitelství SSL Haná, předává personalista vedoucímu zařízení. Stížnost, podnět, pochvalu však personalista zaeviduje (Evidence stížností, podnětů, pochval, odešle Potvrzení o přijetí stížnosti, podnětu a pochvalu a zaeviduje dokument ve spisové službě s předáním na vedoucího zařízení).

Stížnosti, podněty, pochvaly směřované na ředitele organizace jsou předány na věcně příslušný odbor Krajského úřadu Zlínského kraje.

Evidence včetně příslušných dokumentů na ředitelství SSL Haná je uchována v uzamykatelné skříni, v kanceláři personalisty. Na jednotlivých zařízeních pak v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí.

Dokumenty jsou uchovány i v elektronické podobě na Intranetu organizace, který je chráněn jednotlivými přístupy a hesly.

Čl. 4 Posouzení a řešení stížností, podnětů, pochval

Dle §99a odst. (2) se stížnost podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být podavatel, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň podavatelem, na újmu.

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení. Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, ale o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat podavatele.

Způsob, jakým je řešena stížnost, podnět

Ústní stížnost

Může být předána jakémukoliv zaměstnanci organizace SSL Haná, který podavatele odkáže na vedoucí/vedoucího zařízení, personalistu, případně ředitelku organizace. Stížnost je vždy sepsána, zaevidována, a do **5 pracovních dnů je podavatel písemně odesláno Potvrzení o přijetí stížnosti, podnětu.**

Následně je stížnost, či podnět přešetřován. Konkrétní způsob se volí vždy s ohledem na povahu stížnosti či podnětu. Může jít o individuální rozhovory, týmová setkání, anonymní dotazníky aj.

Do 30 pracovních dnů je odesláno podavatel písemné vyrozumění, jak byla stížnost, podnět vyřešen.

Písemná stížnost

Písemnou stížnost je možno:

- vhodit do schránek k tomu určených, které jsou umístěny na každém zařízení organizace SSL Haná p. o. či v budově ředitelství (vždy jsou umístěny tak, aby byly přístupné všem)
- poslat poštou na adresu jednotlivého zařízení, nebo na adresu sídla organizace SSL Haná, p. o.,
- poslat elektronicky na emailovou adresu personalisty, ředitelky organizace, vedoucího zařízení atd.
- odeslat do datové schránky x9ruw5p.

Byla-li stížnost či podnět zaslána na e-mailovou adresu jiného pracovníka služby, než je uvedeno výše, vždy ji tento pracovník k dalšímu řešení předá vedoucí/vedoucímu zařízení, personalistce, případně ředitelce organizace.

Stížnost či podnět je zaevidován a do 5 pracovních dnů je podavateli písemně odesláno Potvrzení o přijetí stížnosti, podnětu.

Následně je stížnost, či podnět přešetřován. Následně je stížnost, či podnět přešetřován. Konkrétní způsob se volí vždy s ohledem na povahu stížnosti či podnětu. Může jít o individuální rozhovory, týmová setkání, anonymní dotazníky aj.

Do 30 pracovních dnů je odesláno podavateli písemné vyrozumění, jak byla stížnost, podnět vyřešen (viz příloha č.6).

Anonymní stížnost

Anonymní stížnost či podnět mohou být doručeny do organizace jak ústně, tak písemně. V případě ústní stížnosti, přeje-li si to podavatel, musí být jeho přání respektováno a stížnost je evidována jako anonymní, a tak je i řešena.

Výsledek prošetření stížnosti či podnětu je umístěn **do 30 pracovních dnů od obdržení** na viditelném místě k tomu určeném po dobu 15 pracovních dnů. Jedná se o dostupné nástěnky umístěné na viditelném místě jak na ředitelství (na chodbě u vstupních dveří od parkoviště), tak na zařízeních (veřejné chodby či společenské prostory).

Celý proces řešení stížnosti, podnětu se zaznamenává do „Záznamu z řešení stížnosti, podnětu“ (viz příloha č.3) a zpracovává ho pověřený zaměstnanec. V rámci procesu se tvoří i jednotlivé zápisy z osobních jednání, které se následně přikládají k Záznamu z řešení stížnosti, podnětu. Zápisy z jednání jsou vždy součástí dokumentů v procesu řešení stížnosti/podnětu.

Nesouhlasí-li podavatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty vždy požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

Způsob, jakým je řešena pochvala

Je-li doručena na ředitelství organizace pochvala ze strany veřejnosti, rodinných příslušníků, opatrovníků či klientů, je vždy zaevidována (Evidence pochval viz příloha č.4) a následně předána vedoucímu zařízení a v případě jmenovité pochvaly i konkrétnímu pracovníkovi. Dále je veřejně prezentována ředitelkou organizace na provozní poradě ředitelství i v konkrétních zařízeních.

Podavatel má možnost se dále obrátit na:

- **Krajský úřad Zlínského kraje, Odbor sociálních věcí**

Adresa: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

Tel.: 577043300

e-mail: tomas.bernatik@zlinskykraj.cz

internet: www.kr-zlinsky.cz

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Tel.: 221 922 396

e-mail: posta@mpsv.cz

internet: www.mpsv.cz

- **Veřejný ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888, 542 542 777

e-mail: podatelna@ochrance.cz

internet: http://www.ochrance.cz

Opatření v případě oprávněné stížnosti, podnětu

- Zajištění neopakování situace.
- Změna pracovní postupů, přístupů, organizační struktury, atd v rámci SSL Haná.
- Náhrada způsobené újmy např. kompenzací.
- Kárný pohovor s pracovníkem, doplnění znalostí a informací pracovníka, dozor nad jeho prací, odebrání osobního ohodnocení, vytýkáci dopis.
- Realizace intervize, supervize pro pracovníka, pracovníků, kteří byli zúčastnění v případě.
- Zvyšování kvalifikace pracovníka – kurz, školení, doplnění informací.

Čl. 6 Závěrečná ustanovení

Tato směrnice reflektuje standard kvality č. 7, který je rozpracován na jednotlivých zařízeních SSL Haná. Zde je stanoven postup při podávání a vyřizování stížností, který se odvíjí od této směrnice.

Zaměstnanec personálního oddělení předloží nejpozději do 15. 1. následujícího roku řediteli Evidenci přijatých a vyřizovaných stížností za ředitelství i zařízení SSL Haná.

Dohled nad správností postupu při vyřizování stížností ve smyslu této směrnice je v kompetenci ředitele SSL Haná a v rámci zařízení je v kompetenci vedoucího zařízení.

Nakládání s osobními údaji podavatelů i dalších osob, kterých se stížnost, podnět týká, upravuje zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

Platnost směrnice od 01.07.2025

Přílohy:

č.1 Evidence stížností

č.2 Potvrzení o přijetí stížnosti, podnětu, pochvaly

č.3 Záznam o stížnosti, podnětu

č.4 Evidence pochval

č.5 Evidence podnětů

č.6 Odpověď na stížnost, podnět