

## **Postup pro podání stížností, podnětů a připomínek**

**Platnost od 1. 4. 2019**

V případě, že klient, zákonný zástupce, rodinný příslušník či jiná osoba není spokojena s poskytováním služby, má právo podat stížnost, podnět či připomínku. Výše uvedené osoby mohou tento postup využít i v případě projevení spokojenosti (pochvaly) s poskytováním služby.

Každý pracovník v organizaci je povinen stížnost, podnět, připomínku či pochvalu přijmout a předat ji dál sociální pracovníci, která je pověřena k vyřizování stížností.

Ze stížnosti by vždy mělo být patrné, proč si stěžovatel stěžuje a jakou si představuje nápravu.

### **Forma podání:**

- Písemně
  - Dopisem, možno zaslat na adresu organizace
  - Elektronickou poštou
  - Do příslušných schránek umístěných na každém patře
    - Příslušné schránky kontroluje sociální pracovníce + 1 zástupce z řad klientů 1x týdně, zpravidla v pondělí.
- Ústně
  - Sociální pracovníci
  - Vedoucímu pracovníkovi
- Anonymně
  - Vhozením stížnosti do schránky, které jsou k tomuto určené
  - Je zapotřebí uvést, jakou formou chce být stěžovatel informován o vyřízení stížnosti. V případě, že nebude forma uvedena, výstup řešení bude uveřejněn na nástěnce daného patra, kde byla stížnost vhozena.
- Jiným způsobem
  - pozorováním či jakýmkoliv jiným vyjádřením nespokojenosti u nekomunikujících či špatně komunikujících klientů.

### **Doba vyřízení:**

- pokud je to možné, ihned

- do 30 dnů od převzetí
- v případě, že je k vyřešení zapotřebí delší lhůty, je o tom podavatel informován

### **Způsob vyřízení:**

- sociální pracovnice předloží stížnost na nejbližší poradě vedení, kterou vede ředitelka organizace
- na poradě vedení bude určena kompetentní osoba/osoby k vyřízení
- kompetentní osoba prošetří událost, vyslechne zúčastněné osoby, svědky, zjistí, zdali je stížnost oprávněná
- vždy je vyhotovena písemná odpověď s výsledkem řešení
- veškerou evidenci vede sociální úsek

### **Další možnosti:**

Při nesouhlasu s řešením stížnosti se může stěžovatel dále obrátit na:

#### **Statutárního zástupce organizace (ředitelka)**

Malovcova 1080, 395 01 Pacov

e-mail: reditel@dssp.cz

tel.: + 420 724 335 557

#### **Zřizovatele**

Město Pacov

Náměstí Svobody 1, 395 01 Pacov

e-mail: podatelna@mestopacov.cz

tel.: +420 565 455 111

#### **Kancelář veřejného ochránce práv – Ombudsman**

Údolní 39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

tel.: +420 542 542 888

Schválila: Ing. Michaela Pučálková  
ředitelka DSSP