

Číslo:

**DOZPBRT-01166/2023**

SQSS:

**7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování  
sociální služby**

Název:

**Postupy pro přijímání a zpracování připomínek, námětů a  
stížností na kvalitu nebo způsob  
poskytování sociální služby Chráněné bydlení**

Datum vydání:

**29. 5. 2023**

Účinnost od:

**1. 6. 2023**

Datum revize:

**1. 6. 2025**

Odpovědný za revizi:

**sociální pracovníci CHB**

Registrovaná služba:

Chráněné bydlení (CHB)

Zpracoval:

Mgr. Vlachynská Veronika, Mgr. Lipenský Jiří, Bc. Chajdurová Květa

Schválil:

Mgr. Ilona Trojanová

Závazné pro:

Všechny zaměstnance CHB a klienty služby CHB Domova Brtníky, p. o.

Počet stran celkem:

**8**

Počet příloh:

**1**

Verze směrnice:

**1.**

Místo uložení:

Kancelář ředitelky, kanceláře sociálních pracovníků služby CHB, interní elektronické úložiště Domova Brtníky, p. o., IS Cygnus 2

# Postupy pro přijímání a zpracování připomínek, námětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Chráněné bydlení

## Obecná ustanovení

- Domov Brtníky, p. o. (dále jen Domov) se snaží o to, aby jím poskytované sociální služby byly poskytovány v co možná nejvyšší kvalitě
- v této směrnici jsou stanoveny postupy, kterými klienti nebo kterákoli osoba jednající v zájmu klienta (opatrovníci, rodinní příslušníci, veřejnost, pracovníci) mohou tuto kvalitu služeb připomínkovat, podávat náměty, stížnosti, námitky, návrhy (dále pro potřeby směrnice souhrnně označeno jako podnět). Tím zároveň vytváří zpětnou vazbu, která je podkladem pro řešení případných problémů. Mají právo na sjednání nápravy, která zároveň povede ke zkvalitňování poskytovaných služeb.
- klienti mají právo se vyjadřovat k poskytované službě. Mohou podávat stížnosti, náměty, námitky, návrhy, připomínky a vyjadřovat se k chodu zařízení. Toto právo je jím pravidelně připomínáno a klienti jsou průběžně edukováni, jak mají postupovat, pokud nejsou se službou spokojeni. Zejména pokud se domnívají, že je pro ně služba omezující, porušuje jejich důstojnost, nemají dostatek soukromí, možnost volby, neuspokojuje jejich potřeby, nejsou spokojeni se svým klíčovým pracovníkem nebo jiným pracovníkem Domova Brtníky, p. o.
- povinností poskytovatele je každý podnět vyřídit, v případech oprávněných stížností pak sjednat nápravu
- poskytovatel má právo nezabývat se podněty, které se netýkají služeb jím poskytovaných, tyto jsou vyřízeny odložením
- poskytovatel má tento dokument zpracován ve zjednodušené formě, který je vyvěšen vedle schránky na stížnosti, připomínky a náměty. Klienti služby CHB jsou s ním průběžně seznamováni.

## Kdo může stížnost podat

- stížnost mohou podat sami klienti buď osobně nebo v zastoupení třetí osobou (klíčový pracovník, jiný pracovník Domova, opatrovník, rodinný příslušník)
- stížnost mohou vznést i další osoby, např. klíčový pracovník, jiný pracovník Domova, opatrovník, rodinný příslušník či jakákoli osoba, která má s klientem blízký vztah a je v případě zainteresována
- klient si k vyřizování stížnosti může přizvat nezávislého poradce, zástupce nebo blízkou osobu

## Jakou formou může být stížnost podána

- stížnost může být podána písemně nebo ústně
- stížnost může být podána i anonymně
- stížnosti, připomínky a podněty lze podávat na tiskopise, který je přílohou tohoto dokumentu: Příloha č. 1 – Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby

## Kam lze stížnost podat

- osobně v kanceláři sociálních pracovníků a ředitelky
- písemně na adresu: Domov Brtníky, p. o., Brtníky 119, 407 60
- telefonicky na telefon. čísle: 412336137, další tel. čísla jsou k dispozici na [www.dozpbrtniky.cz](http://www.dozpbrtniky.cz)
- elektronicky na emailovou adresu: [dozp@dozpbrtniky.cz](mailto:dozp@dozpbrtniky.cz), další email. adresy jsou k dispozici na [www.dozpbrtniky.cz](http://www.dozpbrtniky.cz) nebo datovou schránkou
- prostřednictvím schránky na Stížnosti, která je umístěna v objektu DOZP v I. NP budovy Brtníky č. p. 119 a dále v objektech CHB U Stadionu 1425/3, Rumburk a Rumburská 557, Šluknov
- z důvodu charakteru služby CHB (běžná domácnost) není schránka umístěna ve všech objektech CHB. Všichni klienti služby CHB se běžně pohybují na výše uvedených adresách, tudíž je jim schránka bez problémů dostupná. Tato forma podání stížnosti je primárně určena pro klienty
- schránka na Stížnosti, je vybírána 1x týdně
- stížnosti jsou předány ředitelce Domova

## Postup při vyřizování stížností, námětů a připomínek

- ústní podněty a připomínky, pokud nejsou vyhodnoceny jako stížnost, nejsou řešeny písemně, pokud na tom ten, který je podává, netrvá. Pracovník, kterému byly tyto podněty klientem sděleny, na ně reaguje v běžné denní komunikaci operativně a individuálně – snaží se vyřešit věc ihned sám na místě, popřípadě se svým přímým nadřízeným
- za správné a včasné vyřízení všech písemně podaných podnětů, které nejsou vyhodnoceny jako stížnost, je zodpovědný sociální pracovník dané služby, v případě jeho nepřítomnosti vedoucí služby. Tyto podněty nejsou dále evidovány, dle uvážení může být záznam o jejich vyřízení založen do složky klienta, který podnět podal
- sociální pracovník po zpracování podnětu informuje ředitelku Domova o průběhu šetření a způsobu vyřízení podnětu
- Domov vede evidenci pouze těch podnětů, které jsou vyhodnoceny jako stížnost

- za stížnost je považován takový podnět, kde je stěžovatelem uveden konkrétní fakt, který klienta v rámci poskytování sociální služby obtěžuje, vadí mu, či jinak snižuje kvalitu poskytované služby a žádá po poskytovateli služby kroky, které by vedly k odstranění této nespokojenosti
- evidenci stížností včetně zápisu, ve kterém je popsáno, jak byly vyřízeny, spravuje personalistka zařízení
- o každé písemné i ústní stížnosti je neprodleně informována ředitelka zařízení
- stížnost nelze postoupit k vyřízení pracovníkovi, proti kterému stížnost přímo směřuje

## Evidence a způsob vyřízení stížnosti

- personalistka vede evidenci všech stížností, tj. pouze těch podnětů, které byly ředitelkou vyhodnoceny jako stížnost, a to bez ohledu na formu podání (zda ústně, či písemně) v Knize stížností
- kniha stížností obsahuje následující závazné údaje:
  - a) datum podání, tj. den, kdy stížnost došla na adresu Domova, doručena emailovou poštou nebo byla osobně převzata od stěžovatele
  - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele
  - c) předmět stížnosti, tj. věcné hledisko pro hodnocení obsahu a charakteru stížnosti, měl by obsahovat citace stěžovatele, případně i popis způsobu, jakým bylo zajištěno, že popis odpovídá tomu, co chtěl stěžovatel vyjádřit
  - d) výsledek šetření
  - e) opatření přijatá k zajištění nápravy a kontrola jejich realizace
  - f) datum vypracování zprávy o vyřízení stížnosti
  - g) seznámení stěžovatele s výsledky a ukončením šetření
- časová lhůta k vyřízení stížnosti od jejího podání je 30 dnů, odpověď musí být písemná. Nemůže-li být tato lhůta splněna, bude lhůta prodloužena na dalších 30 dnů a stěžovatel bude o důvodech prodloužení lhůty písemně informován

## Evidence a způsob vyřízení anonymní stížnosti

- ředitelka je povinna přešetřovat a kontrolovat nejen podepsané, ale i anonymní stížnosti
- za vyřízení anonymní stížností zodpovídá sociální pracovník služby, na kterou byla stížnost podána
- všechny došlé anonymní stížnosti a oznámení je třeba zaevidovat do evidence stížností, a to tak jako ostatní evidovaná podání. Namísto jména, příjmení a adresy stěžovatele se výrazně označí, že se jedná o anonymní stížnost

- v případě, že anonymní podání je natolik nekonkrétní, nepodávající dostatek údajů k samotnému zahájení šetření nebo se jedná o natolik obecnou a neadresnou kritiku, na kterou by bylo možno reagovat opět jen všeobecně, rozhodne ředitelka, že toto podání nebude prošetřováno. Ke každé takové anonymní stížnosti se přiloží rozhodnutí spolu se zdůvodněním, proč věc nebyla šetřena a vyřizována
- za anonymní stížnost se považuje i ta, kde je jako jediný kontakt uvedena emailová adresa s přezdívkou
- v případě písemného anonymního podání stížnosti bude výsledek šetření stížnosti sdělen také písemnou formou a vyvěšen na dostupných místech v objektech služby CHB a v objektu Brtníky č. p. 119 – v blízkosti schránky na stížnosti, připomínky a podněty
- telefonická stížnost je považována za stížnost ústní a pro její vyřízení platí stejný postup jako v případě ústních stížností

## **Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na:**

### **Krajský úřad Ústeckého kraje odbor sociálních věcí**

Velká Hradební 3118/48  
400 01 Ústí nad Labem  
tel. 475 657 111

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376  
120 00 Praha  
tel. 221 921 111

### **Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
tel. 542 542 888

### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 216/21  
118 00 Praha - Smíchov  
tel. 257 221 142

Touto směrnicí se ruší Směrnice č. DOZPBRT-00991/2020 Postupy pro přijímání a zpracování připomínek, námětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Chráněné bydlení ze dne 31. 1. 2020.

V Brtníkách dne, 29. 5. 2023

Mgr. Ilona Trojanová  
ředitelka Domova Brtníky, p. o.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 - *Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby*

## Příloha č. 1

### **STÍŽNOST**

#### **NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

*Stížnost vyřizuje sociální pracovník Domova Brtníky, p. o. Při uvedení osobních a kontaktních údajů bude na stížnost odpovězeno ve lhůtě do 1 měsíce telefonicky, ústně, písemně, elektronicky.*

*V opačném případě budou informace o vyřízení anonymní stížnosti uveřejněny.*

Číslo jednací:

#### **Osoba, která podává stížnost (anonym neuvádí)**

Příjmení a jméno:

Adresa trvalého bydliště:

tel.:

Zástupce osoby, nebo jiná fyzická osoba:

Příjmení a jméno:

Adresa trvalého bydliště:

tel.:

#### **Důvod stížnosti:**

V      dne

podpis (nemusí být)

## **Záznam o jednání na podanou stížnost**

Číslo jednací:

Datum přijetí:

Datum vyřízení:

Způsob podání stížnosti:

(ústně, telefonicky, písemně, elektronicky, anonymně)

Příjemce stížnosti:

(jméno, příjmení a podpis)

Vyřizuje:

**Předmět stížnosti a její stručný popis:**

**Svědci:**

**Popis zjištěných skutečností:**

V        dne

podpis

**Vyhodnocení stížnosti** (oprávněná, neoprávněná)

**Přijatá opatření**

Způsob vyrozumění:

(telefonicky, ústně, písemně, elektronicky)

Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti

Podpis za organizaci