

OBLAST VYSOKÉ MÝTO
**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY A
 POCHVALY**
Metodika MS 7b

Číslo předpisu: MS 7b	Vydání: 3.	Výtisk č.: 1	Počet stran: 6
Platnost od:	1.4.2011	Plánované datum revize ke dni:	31.5.2013
Počet příloh:	2	Počet stran příloh:	2
Seznam příloh:	Tiskopis pro podání stížnosti Kontakty na nadřízené orgány Domu pokojného stáří Naděje a instituce sledující dodržování lidských práv		
Související dokumenty:	Domovní řád		
Metodika je závazná pro:	Klienty		
Zpracoval:	Ing. Nádvořník Milan Mgr. Nováková Monika Mgr. Komrsková Noemi Rejman Tomáš Lachmanová Ester Doležalová Jitka Rozlívková Jana	ředitel vedoucí přímé péče metodik zástupce ředitele ekonomka účetní vedoucí technického úseku	
Schválil: Ing. Milan Nádvořník	Dne: 24.3.2011	Podpis:	

OBSAH

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY A

POCHVALY	2
Kde najdete pravidla pro podávání stížnosti, podnětu, připomínky a pochvaly	2
Kdy a kým jste seznámen/a s pravidly	2
Jak jste s pravidly seznámen/a	2
Kdo může podat stížnost, podnět, připomínku a pochvalu	2
Proces podání a vyřizování stížnosti.....	2
Stížnost.....	3
Jak stížnost podat.....	3
Stížnost lze podat.....	3
Komu stížnost podat	3
Kdy stížnost podat	3
Kde stížnost podat.....	3
Tiskopis pro podání stížnosti (Příloha 1).....	3
Kde najdete Tiskopis pro podání stížnosti.....	3
Tiskopis vyplňuje.....	3
Kam s napsanou stížností	4
Schránky	4
Řešení stížnosti	4
Lhůta pro vyřízení stížnosti	4
Odvolání proti řešení	4
Ústní stížnost.....	4
Anonymní stížnost	5
Řešení anonymní stížnosti	5
Telefonická stížnost	5
Elektronická stížnost.....	5
Dostupnost a archivace stížností, podnětů, připomínek a pochval.....	5
Podnět, připomínka, pochvala	6

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU, PŘIPOMÍNKY A POCHVALY

Kde najdete pravidla pro podávání stížnosti, podnětu, připomínky a pochvaly

- v deskách v každé bytové jednotce
- v jídelně na nástěnce naproti schránce označené stížnosti, podněty, připomínky a pochvaly (dále schránka)
- na IV.patře vedle schránky označené stížnosti, podněty, připomínky a pochvaly (dále schránka)

Kdy a kým jste seznámen/a s pravidly

- při nástupu do zařízení- sociální pracovníci
- při plánování služby- klíčovým pracovníkem
- při plánovaném setkání s ředitelem- ředitelem

Jak jste s pravidly seznámen/a

- ústně
- písemně

Kdo může podat stížnost, podnět, připomínku a pochvalu

- klient
- zákonný zástupce klienta
- kontaktní osoba
- osoba hájící zájmy klienta
- zaměstnanec
- organizace a instituce sledující dodržování lidských práv

Proces podání a vyřizování stížnosti

- formulování a podání stížností
- přijetí stížnosti
- zápis stížnosti
- evidence stížnosti
- prošetření stížnosti
- vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření s přijetím případných nápravných opatření

Stížnost

Jak stížnost podat

- ústně
- telefonicky
- písemně
- elektronicky

Stížnost lze podat

- s uvedením svého jména
- anonymně, případně s požadavkem neuvedení jména

Komu stížnost podat

- zaměstnanci k němuž máte důvěru (např.: sestra, uklízečka, vrátný....)
- uživatelské komisi

Kdy stížnost podat

- kdykoliv, jste-li nespokojená/ý s poskytovanou sociální službou (formou nebo způsobem)

Kde stížnost podat

- v kanceláři zaměstnanců, ke kterým máte důvěru (pokud nemají kancelář, lze využít návštěvní místnost v přízemí)
- na dalších vhodných místech

Tiskopis pro podání stížnosti (Příloha 1)

- je dobré stížnost podat na tiskopise
- lze stížnost podat i na jakémkoliv papíře

Kde najdete Tiskopis pro podání stížnosti

- vedle schránek v jídelně v přízemí a na IV. patře vedle sesterny
- na vrátnici
- na sesterně
- v kterékoliv kanceláři
- na webových stránkách www.nadejevym.cz v sekci „Ke stažení“

Tiskopis vyplňuje

- stěžovatel (VY)
- osoba, kterou požádáte

Kam s napsanou stížností

- vhodit do schránky v jídelně v přízemí nebo do schránky na IV. patře vedle sesterny
- doručit poštovní zásilkou
- zaslat na emailovou adresu sp.myto@nadeje.cz

Schránky

- jedna je v přízemí v jídelně a druhá na IV. patře vedle sesterny
- schránky jsou kontrolovány a vybírány obvykle 1x za týden
- kontrolují a vybírají je vždy dva zaměstnanci z okruhu následujících osob: ředitel, zástupce ředitele nebo zaměstnanec ekonomického úseku

Řešení stížnosti

- stížnosti eviduje ředitel nebo zástupce ředitele
- zaevidovaná stížnost je projednána na poradě vedení, která se koná obvykle 1x za týden
- zaměstnanec pověřený řešením stížnosti, prověřuje všechny souvislosti spojené se stížností a písemně je zaznamenává
- stěžovatel má možnost zvolit si či přizvat zástupce pro podání i šetření stížnosti
- stanovený zaměstnanec seznámí písemně s výsledky řešení stížnosti stěžovatele (Vás) i další osoby, jichž se stížnost týkala

Lhůta pro vyřízení stížnosti

- lhůta pro vyřízení jakékoliv stížnosti je 30 kalendářních dnů od data podání stížnosti
- ve výjimečné situaci lze lhůtu prodloužit (např.: časová náročnost šetření)
- zodpovědný zaměstnanec předá písemně informaci o prodloužení lhůty stěžovateli (Vám)
- zaměstnanec v písemné informaci uvede objektivní důvod prodloužení lhůty a náhradní termín řešení

Odvolání proti řešení

- při nespokojenosti s vyřízením či posouzením stížnosti můžete požádat o prošetření stížnosti nadřízené osoby Domu pokojného stáří Naděje a instituce sledující dodržování lidských práv (Příloha 2)

Ústní stížnost

- ústní stížnost musí být vždy zaznamenána písemně do tiskopise pro podávání stížnosti
- nesouhlasíte-li s provedením zápisu, nelze stížnost řešit
- Tiskopis pro podávání stížnosti vyplňuje stěžovatel nebo osoba, která stížnost vyslechla

Dům pokojného stáří Naděje Vysoké Mýto

- při vyplňování nemusíte uvádět své jméno nebo můžete požádat, aby nebylo uvedeno (anonymní stížnost)
- po vyplnění ho
 - : stěžovatel (VY) vhodí do schránky
 - : osoba, která ho vyplnila vhodí do schránky
- po té následuje postup popsany výše

Anonymní stížnost

- stěžovatel neuvede svoje jméno nebo si nepřeje uvést svoje jméno
- lze jí podat: ústně, telefonicky, písemně nebo elektronicky
- po doručení do Domu pokojného stáří Naděje je stížnost vhozena do schránky
- k anonymní stížnosti se přistupuje stejně jako ke stížnosti, kde známe stěžovatele

Řešení anonymní stížnosti

- stížnost je přepsána do Tiskopise pro podání stížností
- vedení na poradě rozhodne, zda, a případně v jakém rozsahu bude řešení vyvěšeno na nástěnce v jídelně v přízemí a na nástěnce na IV. patře proti schodům od 3. vchodu (ochrana osobních údajů)
- prodloužení lhůty s odůvodněním je vyvěšeno na nástěnce v jídelně v přízemí a na nástěnce na IV. patře proti schodům od 3. vchodu a to do data prodloužení
- i v případě, že řešení nebude zveřejněno, budou související nápravná opatření realizována v plném rozsahu

Telefonická stížnost

- po souhlasu telefonujícího je vyplněn Tiskopis pro podání stížnosti a vhozen do schránky
- řešení telefonické stížnosti je stejné jako řešení u běžné stížnosti
- pokud si stěžovatel zavolá a chce informace o řešení jeho stížnosti, předává mu je ředitel nebo zástupce ředitele
- jinak je řešení oznámeno stejně jako u anonymní stížnosti

Elektronická stížnost

- je vytisknuta, pokud není zaslána na Tiskopisu je do něj přepsána a vhozena do schránky
- řešení se posílá elektronicky na adresu, ze které stížnost přišla

Dostupnost a archivace stížností, podnětů, připomínek a pochval

- stížnosti, podněty, připomínky a pochvaly nejsou volně přístupné
- jsou uloženy u ředitele v kanceláři
- na požádání je předkládá k nahlédnutí ředitel nebo zástupce ředitele
- právo nahlédnout do spisů má
 - : vedení zařízení

Dům pokojného stáří Naděje Vysoké Mýto

- : stěžovatel, který danou stížnost podal
- : zaměstnanec, pokud se jej stížnost týkala
- : klíčový pracovník stěžovatele
- : další osoby, jichž se konkrétní stížnost týkala
- : uživatelská komise
- : kontrolní orgány

Podnět, připomínka, pochvala

- v případě podávání podnětu, připomínky či pochvaly se postupuje obdobně
- v případě podání podnětu či připomínky zváží vedení na poradě vedení relevantnost vyplnění tiskopisu pro řešení stížností a rozhodne, zda je tento tiskopis nutné vyplňovat
- pokud se jedná o pochvalu, nevyplňuje se tiskopis pro řešení stížnosti
- pochvalu zaměstnanec, který je vyřízením pověřen okopíruje a předá těm, kterým je určena, případně jejich nadřízenému, který pochvalu zveřejní na poradě

TISKOPIS PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

(podnětu, připomínky a pochvaly)

Evidenční číslo:.....

Jedná se o: stížnost podnět připomínku pochvalu

Podávající:.....

Datum:.....

Předáno: ústně písemně

Komu byla podána:.....

Na koho směřuje: klienta zaměstnance ostatní

Obsah (o co jde, kdy se to stalo, návrh nápravy, svědci):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis (pokud je možný):.....



KONTAKTY NA NADŘÍZENÉ ORGÁNY DOMU POKOJNÉHO STÁŘÍ NADĚJE A INSTITUCE SLEDUJÍCÍ DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na níže uvedené osoby a instituce.

Oblastní ředitel

Ing. Milan Nadvorník
Náměstí Naděje 731, 566 01 Vysoké Mýto
Tel: 465 424 825
Email: milan.nadvornik@nadeje.cz

Ředitel Naděje o.s.

Mgr. Ilja Hradecký
K Brance 11/19e, 155 00 Praha 5
Tel.: 222 521 110
Email : nadeje@nadeje.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
Tel.: 221 921 111

Veřejný ochránce lidských práv

Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Tel.: 220 515 188
E-mail: socialnisluzby@helcom.cz

Občanská poradna

Ropkova 51, 570 01 Litomyšl
Tel.: 461 723 758; 731 898 559

Občanská poradna

Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim
Tel.: 469 319 700
E-mail: op.chrudim@tiscali.cz