

**Organizační směrnice pro přijímání a vyřizování stížností v příspěvkové organizaci Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram**

	Datum	Jméno, pracovní zařazení	Podpis
Zpracoval	19.5.2021	Bc. Jana Klímová metodik CSZS	
Za věcnou a formální správnost	19.5.2021	Bc. Jana Klímová metodik CSZS	
Schválil	19.5.2021	Mgr. Tomáš Cipra, Dis., ředitel CSZS	
Přílohy	Příloha č. 1 Formulář evidence stížností Příloha č. 2 Protokol o stížnosti		
Aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		

**Provedené aktualizace**

Datum	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel CSZS podpis
31.8.2022  Platnost od 1.10.2022	Bc. Jana Klímová, metodik	Nové logo a vizuální identita dokumentů, revize znění související s rozšířením působnosti směrnice pro další pracoviště, úprava a doplnění čl. V. pověření pracovníci pro přijímání stížností, doplnění čl. VII. – Vyřizování stížností, úprava závěrečného ustanovení	
26-05-2023	Mgr. Barbora Vacková ředitelka	Změna statutárního zástupce	

## I. Úvodní ustanovení

V příspěvkové organizaci Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram (dále CSZS) jsou podané stížnosti, podněty a připomínky chápány jako důležitá zpětná vazba a zdroj informací pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Účelem této směrnice je stanovit pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služeb (případně dalších činností organizace) a pro podávání a vyřizování stížností podaných zaměstnanci poskytovatele. Tento vnitřní předpis především stanovuje: zásady přijímání a vyřizování stížností, jakou formou si mohou osoby stěžovat, na koho je možno se v rámci organizace a jejích jednotlivých pracovišť obracet, kdo a jakým způsobem stížnost vyřizuje a v jaké lhůtě. Směrnice zároveň stanovuje a sjednocuje způsob evidence stížností v rámci organizace.

K naplnění povinnosti stanovené § 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů mají jednotlivá střediska CSZS poskytující sociální služby, písemně zpracovaná vlastní „zjednodušená“ Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve formě srozumitelné příslušné cílové skupině osob, která vycházejí ze zásad a postupů popsanych touto organizační směrnicí.

## II. Vymezení působnosti

Tato směrnice stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů doručených CSZS se sídlem Brodská 100, Příbram VIII a všem jeho střediskům/oddělením/úsekům a je závazná pro všechna střediska/úseky a oddělení **s výjimkou registrovaných zdravotních služeb**, kde je způsob řešení stížností podaných osobami proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami přímo stanoven § 93 a násl. zákona č. 372/2011, o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů. Ty musejí být adresovány nebo rovnou předány k vyřízení statutárnímu zástupci organizace – evidují se v centrální podatelně a evidenci stížností.

## III. Základní pojmy

- 1) **Stížnost** je ústní nebo písemné podání učiněné především ve vlastním zájmu fyzické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti organizace, v postupech nebo způsobech poskytování služeb nebo v chování pracovníků organizace.
- 2) **Podnět** je ústní nebo písemné podání, které vyjadřuje připomínku, návrh na zvýšení kvality služeb, drobnou kritiku nebo žádost na činnost organizace.
- 3) **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podala. Stěžovatelem může být:
  - Zájemce o službu, jeho zákonný zástupce/opatrovník nebo rodinný příslušník či blízký člověk zájemce;
  - Klient/uživatel služby, jeho zákonný zástupce/opatrovník nebo rodinný příslušník či blízký člověk klienta/zájemce;
  - Zástupce, kterého si klient/uživatel služby nebo zájemce o službu zvolí pro podání a vyřizování stížností;
  - Pracovník organizace;
  - Veřejnost.

#### IV. Zásady vyřizování stížností

- 1) Stěžovatel má právo na přítomnost blízké osoby nebo tlumočnicka v průběhu podání a vyřizování stížnosti.
- 2) V případě, že stěžovatel chce být zastoupen při podání a řešení stížnosti nebo podnětu jinou osobou, doloží zmocněnec k zastupování plnou moc (bez nutnosti notářského ověření).
- 3) Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byly stížnost či podnět podány.
- 4) Při vyřizování stížnosti je nutno postupovat objektivně, tj. vycházet z jejich obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- 5) Stížnost je nutno vyřizovat pružně, odpovědně, bez průtahů. Při vyřizování musí být posouzeny všechny body stížnosti/podnětu.
- 6) Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti/podnětu tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.
- 7) Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník proti kterému stížnost směřuje nebo osoba tomuto pracovníku blízká (např. příbuzný, partner aj.).

#### V. Podávání stížností/ podnětů

V případě, že se klient/uživatel obrátí na kteréhokoliv pracovníka poskytovatele služeb se záležitostí, která má charakter připomínky a pracovník může záležitost vyřídit na místě, tak ji vyřídí. Je-li klient spokojen, není třeba dále postupovat podle tohoto článku. Pracovník pouze poznamená do dokumentace vztahující se k dané osobě, čeho se věc týkala a jak byla vyřízena. Tím je záležitost uzavřena a není nutné ji dále řešit podle dalších ustanovení této směrnice. Doporučuje se i tyto drobné připomínky využívat jako zdroj zpětné vazby v procesu zkvalitňování služeb.

Ve všech ostatních případech stížnosti přijímají pouze pověřeni pracovníci. Ostatní pracovníci organizace mají povinnost stěžovateli sdělit, na koho se má obrátit a neprodleně přímo zprostředkují kontakt s pověřeným pracovníkem.

#### **Pověřenými pracovníky pro přijímání stížností jsou:**

- Pro ředitelství CSZS – ředitel, pracovník recepce ředitelství
- Pro ekonomický úsek - vedoucí
- Pro oddělení provozu – vedoucí
- Pro Azylový dům – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro Domov Seniorů – vedoucí, koordinátorka zdravotního úseku, vedoucí sociálního úseku, sociální pracovnice
- Pro Dětské skupiny – vedoucí
- Pro Nízkoprahové denní centrum a Noclehárnu – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro Pečovatelskou službu – vedoucí, koordinátorka PS, okrskové pečovatelky, sociální pracovnice, klíčoví pracovníci
- Pro Sociální poradnu – vedoucí, klíčoví pracovníci
- Pro středisko Terénních služeb – vedoucí, klíčoví pracovníci

V případě nepřítomnosti pověřeného pracovníka, stížnost přijímá pracovník, který ho zastupuje.



### Stížnost nebo podnět lze podat:

- 1) **Ústně** mohou být stížnosti podány osobně, telefonicky. Pověřený pracovník stěžovatele pozorně vyslechne a podstatu stížnosti pečlivě zaznamená. U stížností podaných osobně stejnopis záznamu předají svému nadřízenému a v kopii stěžovateli.
- 2) **Písemně** mohou být stížnosti podány osobně, poštou, datovou schránkou, e-mailem, vhozením do schránek označených „Stížnosti, podněty a připomínky“ umístěných v diskrétních prostorech na jednotlivých střediscích, které **poskytují sociální služby** příp. mobilních schránek. Schránky vybírá nejméně 1x týdně vedoucí střediska nebo jím určená osoba, spolu s dalším pracovníkem, pověřeným k přijímání stížnosti. O výběru schránek pracovníci vedou záznamy, které obsahují časový údaj o výběru schránky, kdo jí vybíral, zda a kolik stížností obsahovala. Záznam provedou do zvláštního sešitu. Dnem doručení stížnosti/podnětu se rozumí den, kdy byla schránka otevřena a byl o tom učiněn záznam.

### Podávání anonymních stížností v sociálních službách

Stěžovatel má také možnost podat stížnost či podnět anonymně. Pokud podání činí prostřednictvím pracovníka, může ho požádat o zachování anonymity. Pracovník je povinen toto respektovat a dále neuvádět totožnost stěžovatele. Anonymní stížnosti/podněty se evidují, poskytovatel se jimi zabývá obdobně jako ostatními stížnostmi a vnímá je jako zdroj zpětné vazby. Protože není komu odpovědět, vyřízení anonymních stížností, zvláště pak, týkají-li se závažných skutečností, se zveřejní na nástěnce střediska, k němuž směřovaly. Pokud by se jednalo o anonymně podanou písemnost, jejíž jádro sdělení nemá charakter podnětu/stížnosti (viz. čl. III., odst. 1) a 2), jde např. o vulgarismy bez nosného obsahu sdělení, o který by se bylo možné při vyřizování opřít, dokument po prostudování vedoucí pracovník předá k založení na středisku, kterého se stížnost týká do složky podněty a stížnosti bez dalšího vyřizování.

### Podávání stížností nekomunikujícími klienty/uživateli

Pokud stížnost podává klient/uživatel, který z různých důvodů nekomunikuje běžnými způsoby, pracovník se snaží zjistit a zaznamenat podstatu stížnosti, používá alternativní metody komunikace, popř. využije rozhovoru s referujícími osobami, které klienta/uživatele dobře znají, jsou s ním častém kontaktu (blízký člověk, opatrovník, klíčový pracovník, pracovník přímé péče atp.).

Postup bezprostředně navazující na přijetí stížnosti:

Pověření pracovníci při přijetí stížnosti vyhotoví „Protokol o stížnosti“ (viz. příloha č. 2 tohoto dokumentu) a provedou záznam ve střediskové evidenci stížností. Pokud je stížnost písemná (případně jde o písemný záznam ústní stížnosti), přiloží ji k „Protokolu“ a neprodleně nejpozději další pracovní den stížnost předají vedoucímu svého střediska. **Vedoucí střediska neprodleně, nejpozději další pracovní den zajistí evidenci stížnosti v „Knize stížností“ na ředitelství CSZS.** Zároveň na ředitelství přiloží také kopii „Protokolu“, a kopii stížnosti, pokud je písemná. V případech, kdy je zřejmé, že stížnost nelze vyřešit na úrovni střediska, vedoucí stížnost rovnou postoupí ředitelství CSZS.

## VI. Vyřizování stížností

Vyřizováním stížností jsou pověřeni vedoucí jednotlivých středisek a vedoucí střediskových útvarů/oddělení, ke kterým stížnost směřuje. Řešení stížnosti se může účastnit také ředitel organizace.



### Postup při stížnosti podané na pracovníky organizace:

- Stížnost na řadového pracovníka řeší vedoucí úseku/oddělení spolu s vedoucím střediska
- Stížnost na vedoucího úseku/oddělení řeší vedoucí střediska, případně také za účasti ředitele.
- Stížnost na vedoucího střediska řeší ředitel
- Stížnost na ředitele řeší zřizovatel – město Příbram

Stížnost podanou zaměstnancem řeší vedoucí úseku/střediska. Týká-li se stížnost zaměstnance pracovních záležitostí či mzdových nároků, stížnost řeší vedoucí ekonomického úseku. Pokud nelze stížnost pracovníka vyřešit na těchto úrovních, stížnost předají vedoucí pracovníci dotčených pracovišť k řešení řediteli CSZS.

Při vyřizování stížností/podnětu se vždy respektuje soukromí a práva stěžovatele i protistrany. Pracovníci pověřeni vyřizováním stížností pečlivě prošetří všechny okolnosti, ověří informace u stěžovatele i protistrany a posoudí zjištěná fakta. K tomu používají rozhovory se zúčastněnými osobami, popř. jiné metody, jako pozorování, práce s písemnou dokumentací. Posuzují se všechny body stížnosti.

Po vyhodnocení dostupných informací pověřeni pracovníci rozhodnou, zda je stížnost:

- 1) **Oprávněná** – tedy, že k pochybení ze strany poskytovatele nebo jeho pracovníků skutečně došlo. Pak stanoví opatření (např. omluva stěžovateli, náhrada škody atd.). Realizaci opatření týkající se majetkové újmy či náhrady škody řeší ekonomický úsek CSZS.
- 2) **Neoprávněná** – postup organizace nebo jejích pracovníků byl správný a k pochybení nedošlo.
- 3) **Nelze zjistit, zda je stížnost oprávněná** – tam, kde se jedná o tvrzení jedné osoby proti tvrzení druhé osoby, a nejsou dostupná fakta, která by tato tvrzení doložila (např. situace, které se odehrají bez přítomnosti dalších osob atd.). Zde řešitelé stížnosti doporučí opatření, která směřují k prevenci v oblasti, která je obsahem stížnosti.

Ve všech těchto případech pracovníci, kteří stížnost vyřizují, stěžovatele písemně vyrozumí o výsledku řešení stížnosti a stěžovatele seznámí s přijatými opatřeními. Protokol o stížnosti se zakládá na daném středisku, kterého se stížnost týkala do zvláštní složky „Stížnosti a podněty“ a stejnopis vedoucí předá rovněž do centrální evidence stížností na ředitelství. Dokumentace o vyřizování stížností podléhá předpisům o vedení dokumentace, ochraně osobních údajů a předpisům o archivaci a skartaci.

**Lhůta pro vyřízení stížností je 14 dnů od podání stížnosti.** Pokud se vyskytnou objektivní skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet (např. nepřítomnost pracovníka, proti kterému stížnost směřuje), je o tom stěžovatel (pokud je znám), písemně informován s odůvodněním a stanovením nové lhůty pro vyřízení jeho stížnosti, která je 30 dnů od podání stížnosti.

Pokud je stěžovatel nespokojen se způsobem, jakým byla jeho stížnost střediskem vyřízena, může se do 14 dnů od doručení nebo předání výsledku řešení stížnosti, obrátit na ředitele CSZS. Toto „odvolání“ lze učinit písemnou nebo ústní formou u vedoucích středisek nebo u pracovníka recepce ředitelství, kteří jej nejpozději následující pracovní den předají přímo řediteli. Ředitel rozhodne o vyřízení stížnosti do 30 dnů od podání „odvolání“, forma rozhodnutí je písemná.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelem má stěžovatel možnost se obrátit k nadřízené nebo nezávislé organizaci s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- Zřizovatele organizace - město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, tel. (+420)318402211, e-mail: [e-podatelna@pribram.eu](mailto:e-podatelna@pribram.eu)

- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovského 11, 150 05 Praha 5, tel. (+420)257280111, e-mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. (+420)221921111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel: (+420) 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 05 Praha 5 (+420) 257 003 500, e-mail [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)
- Asociace občanských poraden, Sabinova 287, 130 00 Praha 3, tel. (+420) 284 019 220, e-mail: [oap@obcanskeporadny.cz](mailto:oap@obcanskeporadny.cz)

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti podané zaměstnancem v oblasti pracovně právních záležitostech, se může pracovník obrátit na zřizovatele organizace nebo na příslušný inspektorát práce.

## VII. Způsob informování osob o možnosti podat stížnost

O možnosti a způsobu podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování **sociálních služeb** pracovníci organizace informují:

- V průběhu jednání se zájemcem a při uzavírání smlouvy – ústně a písemně, informace podávají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pověřeni jednáním se zájemcem a uzavíráním smluv/dohod o poskytnutí sociální služby;
- V průběhu poskytování sociální služby – při individuálním plánování a kdykoli, dotáže-li se klient, jeho opatrovník, rodinný příslušník nebo klientovi jinak blízká osoba na možnost a způsob podávání stížností. Informace poskytují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, případně vedoucí jednotlivých středisek či ředitelství CSZS;
- Pracovníky organizace a jednotlivých služeb informují jejich přímí nadřízení při zaškolování nových pracovníků a také při změnách pravidel pro podání a vyřizování stížností na pracovních poradách.

Informace o způsobu podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování **sociálních služeb** jsou pro klienty i veřejnost dostupné na internetových stránkách organizace [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz), na informačních nástěnkách jednotlivých středisek a na ředitelství CSZS, kdy každá sociální služba má pro své klienty/uživatele k dispozici cílové skupině srozumitelný „zjednodušený“ informační materiál o způsobu přijímání a vyřizování stížností.

Na všech pracovištích CSZS, je u vedoucích zaměstnanců k dispozici tato směrnice, která je rovněž všem veřejně přístupná na webových stránkách organizace. Pracoviště, která neposkytují sociální služby, postupují pouze podle této směrnice (vyjma zdravotních služeb).

## VIII. Evidence stížností

Podání (ústní, písemná), která může pracovník vyřídit na místě bez nutnosti dále postupovat podle této směrnice (viz. čl. V. první odstavec) se zaznamenávají na jednotlivých střediscích do dokumentace o poskytování služby v listinné nebo elektronické podobě, ev. v příslušném počítačovém programu.



#### Ostatní stížnosti se evidují:

- 1) Na jednotlivých střediscích – (viz. příloha č. 1 Evidence stížností)
- 2) Na ředitelství – v Knize stížností, zároveň se písemnost opatří číslem jednacím v centrální podatelně. Takto se rovněž evidují podání, kdy nás jiný subjekt, kterému byla stížnost adresována, požádá o součinnost při řešení té části stížnosti, která se vztahuje k činnosti CSZS. Centrální knihu stížností vede sekretariát ředitele, pracovníkem odpovědným za centrální evidenci stížností je asistent/ka ředitele.

Za vedení evidence stížností odpovídají vedoucí jednotlivých středisek, pracovníci pověřeni přijímáním stížností jsou povinni každou přijatou stížnost zaevidovat způsobem stanoveným touto směrnicí.

#### IX. Závěrečná ustanovení

- 1) Směrnicí jsou povinni se řídit všichni zaměstnanci CSZS zařazení do útvarů, na něž se vztahuje její působnost podle čl. II. Za implementaci a dodržování stanovených postupů odpovídají vedoucí středisek poskytující služby a ostatních útvarů organizace podle čl. II.
- 2) Tato aktualizace nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.10.2022. Vedoucí dotčených pracovišť jsou povinni s tímto dokumentem prokazatelně seznámit své podřízené (viz. příložený podpisový arch na str.8) Na pracovištích poskytujících sociální služby vedoucí zajistí založení aktualizovaného znění do složky standardu kvality č. 7.
- 3) Kontrolu dodržování směrnice provádí ředitelství organizace, případně osoba ředitelem CSZS k tomu pověřená.









Název střediska/druh služby:		Protokol o stížnosti		
Podání stížnosti (pracovník pověřený přijímáním stížnosti)	Forma stížnosti (zaškrtněte)	Ústní	Pisemná Anonymní	
	Stížnost podal/datum			
	Stížnost přijal/datum			
Vyřízení stížnosti (pracovník pověřený řešením stížnosti)	Popis stížnosti			
	Datum řešení	Prodloužení lhůty pro řešení	ano – ne do kdy	
	Stížnost vyřizuje			
	Výsledek vyřízení stížnosti	1. Stížnost je oprávněná	2. Stížnost je neoprávněná	3. Nelze zjistit
	Odůvodnění výsledku vyřízení stížnosti			
Přijatá opatření				
Vyrozumění stěžovatelů		Datum a způsob doručení		
Odvolání		Datum žádosti o přešetření žádosti ředitelem:		
Rozhodnutí ředitele		Datum vyrozumění stěžovatelů		