Přijímání a vyřizování stížností

Závazné pro: Zaměstnance a klienty soc. služeb ITY z.s. dle *Vnitřního předpisu č.2/2022 kap. 6 Přijímání a Vyřizování stížností*

Klient, jeho zástupce má právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Může také vznášet podněty, požadavky a připomínky na zvýšení kvality soc. služby.

Za stížnost je považováno takové podání, kterým se klient domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu nebo jakékoliv podání proti nevhodnému chování zaměstnanců spolku a podání, v němž se stěžovatel dožaduje nápravy popisovaného stavu nebo konkrétních opatření k nápravě.

Podání stížnosti lze pouze písemně na adresu sídla spolku Starý Jičín 34, 742 31 nebo e-mail ity@centrum.cz

Osobou pověřenou za přijímání stížností je *předseda spolku* nebo *koordinátor soc. služby*. Po přijetí stížnosti musí být zaznamenána písemně (evidence stížností) a obsahovat tyto údaje:

- datum
- jméno a adresa stěžovatele
- stručný obsah s uvedením všech důležitých údajů pro posouzení
- jméno zaměstnance, který záznam sepisoval.

Vyřizování stížnosti

a. Stížnost vyřizuje pověřený pracovník, tj. *předseda spolku* nebo jiný *člen výboru spolku*.
b. Zásady při vyřizování stížnosti:
   - při vyřizování stížnosti vždy pracovník postupuje objektivně a vychází z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
   - stížnost řeší pracovník bezodkladně a bez průtahů. Při vyřizování musí být odpovědně posouzeny všechny okolnosti a obsah stížnosti;
   - pokud stěžovatel požádá, aby byly jeho osobní údaje anonymizovány, je další postup vyřizování stížnosti zvolen tak, aby při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti zůstala jeho totožnost utajena;
   - vyřizováním stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
c. Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do 30 dní od data podání a stěžovatel musí být informován o rozhodnutí písemnou formou doporučeným dopisem, jehož kopie je přílohou k evidenci stížnosti.
d. Pověřený pracovník rozhodne na základě prošetření, že stížnost je:
   - oprávněná, tzn. že došlo k pochybení na straně poskytovatele soc. služby spolku ITY z.s. V tom případě rozhodne o omluvě uživateli a nápravě (náhradě vzniklé škody, zahájení řízení s pracovníkem apod.)
   - neoprávněná, tzn. že v rámci poskytované soc. služby nedošlo k žádným pochybením nebo nevhodnému chování zaměstnanců spolku.
   - nelze zjistit, zda je stížnost oprávněná, tzn. nešlo objektivně posoudit, zda došlo k pochybení při poskytování soc. služby nebo k nevhodnému chování zaměstnanců spilku (tvrzení jedné osoby proti druhé, nedostatek faktů pro posouzení apod.) tam, kde se

ITY z.s.
spolek se sídlem Starý Jičín 34, Starý Jičín 742 31, IČO: 01821351

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.).

Další informace:

e. V případě, že není uživatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, má právo se obrátit s podnětem na následující organizace:
   - město Nový Jičín, Odbor soc. věcí, Divadelní 1, 741 01 Nový Jičín, elektronická podatelna: e-podatelna@novyjicin-town.cz;
   - Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava, elektronická podatelna: posta@msk.cz;
   - Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, elektronická podatelna: posta@mpsv.cz;
   - Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, elektronická podatelna: podatelna@ochrance.cz;
   - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 05 Praha 5, e-mail: info@helcom.cz.

   V případě podezření na porušení práv na ochranu osobních údajů:

   - Úřad na ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, elektronická podatelna: posta@uoou.cz.

f. Každý uživatel soc. služby spolku musí být informován o právu podat stížnost.
g. Informace k podání a vyřízení stížnosti jsou umístěny na webových stránkách www.ity-os.cz a jsou k dispozici na vyžádání v kanceláři Respitního centra, Starý Jičín.

aktualizované znění 1. 1. 2022

ITY z.s.
spolek se sídlem Starý Jičín 34, Starý Jičín 742 31, IČO: 01821351