

**TERÉNNÍ SLUŽBY (dále jen TS)  
PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Platnost od 1. 7. 2015.**

<p><b>Základní pojmy</b></p>	<p><b>Stížnost</b> - vyjádřená nespokojenost vyžadující dosažení nápravy.  <b>Připomínka</b> - drobná kritika či dílčí nespokojenost.  <b>Podnět</b> - přínos něčeho nového, důvěra v práci organizace.</p>
<p><b>Kdo může stížnost podat</b></p>	<p>Fyzická osoba, právnická osoba nebo i skupina osob, které chtějí poukázat na nevhodné chování osob, na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.</p>
<p><b>Způsob podání stížnosti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ústně - Pracovníkovi TS (popř. ředitelce organizace)</b>, který sepíše o obsahu stížnosti písemný záznam.</li> <li>• <b>Písemně</b> – na adresu organizace Komenského 40, 785 01, Šternberk.</li> <li>• <b>Elektronicky</b> – na emailovou adresu:  <b>Pečovatelská služba: <a href="mailto:ps@socialnisluzby.cz">ps@socialnisluzby.cz</a></b>  <b>Středisko ošetrovatelské péče: <a href="mailto:sop@socialnisluzby.cz">sop@socialnisluzby.cz</a></b></li> <li>• <b>Anonymně do „Schránky důvěry“</b> (tato schránka je umístěna v hale, Komenského 40, 785 01, Šternberk). Schránku vybírají vždy 2 pracovníci organizace 1x týdně v pondělí.</li> </ul>
<p><b>Pracovník pověřený přijímáním stížností</b></p>	<p><b>Pověřenými pracovníky k přijímání stížností jsou všichni pracovníci TS.</b></p>
<p><b>Postup při vyřizování stížnosti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Všechny doručené stížnosti se zapisují do <b>Knihy evidence stížností</b>, která je umístěna v sídle organizace na Komenského 40.</li> <li>• Z každé stížnosti je vyhotovena kopie a stížnost je předána ředitelce organizace, která uváží, komu náleží její vyřízení.</li> <li>• Určený zpracovatel stížnosti řádně prověří skutkové okolnosti a v odpovědi uvede, zda byla stížnost uznána jako důvodná a skutečností, příp. právní předpisy o které svůj závěr opírá. Kopii odpovědi předá ředitelce organizace.</li> <li>• Byla-li stížnost shledána důvodnou, zpracovatel bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě. O výsledku prošetření, přijatých opatřeních a lhůtách jejich realizace vyrozumí stěžovatele.</li> <li>• Odpověď na anonymní stížnost je zveřejněna na nástěnce v hale v sídle organizace (Komenského 40) po dobu 14 dní od data vyřízení.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel i ten, na koho byla stížnost podána obrátit:</li><li>- na ředitelku organizace Sociální služby Šternberk p.o., Komenského 40, 785 01, Šternberk, tel.: 585013672, email: <a href="mailto:socialnisluzby@socialnisluzby.cz">socialnisluzby@socialnisluzby.cz</a></li><li>- ke zřizovateli - Městský úřad Šternberk, Horní náměstí 78/16, 785 01, Šternberk, tel.: 585012953</li><li>- k nezávislému orgánu: např. Ombudsman – veřejný ochránce práv Brno, Údolní 39, 602 00, Brno, tel.: 542542111, email: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a></li><li>- Krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, Olomouc, tel. 585508111, email: <a href="mailto:posta@kr-olomoucky.cz">posta@kr-olomoucky.cz</a></li><li>- Liga lidských práv Brno, Burešova 6, 602 00, Brno, tel.: 545210446, email: <a href="mailto:brno@llp.cz">brno@llp.cz</a></li></ul>
<b>Lhůty pro vyřizování stížností</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Zpracovatel je povinen stížnost zpracovat bez zbytečných průtahů do 30 dnů od data doručení.</b></li><li>• Pokud si zpracovatel nemohl v této lhůtě opatřit podklady potřebné k jejímu vyřízení, musí stěžovatele o této skutečnosti bezodkladně vyrozumět, v tomto případě je lhůta pro vyřízení 60 dnů od doručení.</li></ul>