



DOMOV PRO SENIORY ŠTERNBERK (dále jen DS)
PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ
Platnost od 30.4.2018.

Základní pojmy	Stížnost - vyjádřená nespokojenost vyžadující dosažení nápravy. Připomínka - drobná kritika či dílčí nespokojenost. Podnět - přínos něčeho nového, důvěra v práci organizace.
Kdo může stížnost podat	Fyzická osoba, právnická osoba nebo i skupina osob, které chtějí poukázat na nevhodné chování osob, na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Osoba, která chce podat stížnost, si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
Způsob podání stížnosti	<ul style="list-style-type: none">• Ústně - pracovníkovi DS (popř. ředitelce organizace), který sepíše o obsahu stížnosti písemný záznam.• Písemně – na adresu organizace Komenského 40, 785 01, Šternberk nebo na adresu Na Valech 14, 785 01, Šternberk.• Elektronicky – na emailovou adresu: domovproseniory@socialnisluzby.cz, socialnisluzby@socialnisluzby.cz• Anonymně do „Schránky důvěry“ (tato schránka je umístěna na chodbě v přízemí a v 1. patře DS, Na Valech 14, 785 01, Šternberk nebo v sídle organizace na Komenského 40, 785 01, Šternberk). Schránky vybírají vždy 2 pracovníci organizace 1x týdně v pondělí.
Pracovník pověřený přijímáním stížností	Pověřenými pracovníky k přijímání stížností jsou všichni pracovníci DS.
Postup při vyřizování stížnosti	<ul style="list-style-type: none">• Všechny doručené stížnosti eviduje sociální pracovník domova a dále se zakládají do Knihy evidence stížností, která je umístěna v sídle organizace na Komenského 40.• O každé stížnosti je informována ředitelka organizace, která uváží, komu náleží její vyřízení.• Určený zpracovatel stížnosti řádně prověří skutkové okolnosti a v odpovědi uvede, zda byla stížnost uznána jako důvodná a skutečnosti, příp. právní předpisy, o které svůj závěr opírá.• Byla-li stížnost shledána důvodnou, ředitelka organizace bezodkladně rozhodne, kdo učiní nezbytná opatření k nápravě.• O výsledku prošetření stížnosti, přijatých opatřeních a lhůtách jejich realizace vyrozumí zpracovatel stěžovatele.• Odpověď na anonymní stížnost je zveřejněna na nástěnce na chodbě DS (Na Valech 14) nebo na nástěnce v hale v sídle organizace (Komenského 40) po dobu 14 dní od data vyřízení.• <u>V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel i ten, na koho byla stížnost podána obrátit:</u><ul style="list-style-type: none">- na ředitelku organizace Sociální služby Šternberk p.o., Komenského 40, 785 01, Šternberk, tel.: 585013672, email: socialnisluzby@socialnisluzby.cz- ke zřizovateli - Městský úřad Šternberk, Horní náměstí 78/16, 785 01, Šternberk, tel.: 585086111- k nezávislému orgánu: např. Ombudsman – veřejný ochránce práv Brno, Údolní 39, 602 00, Brno, tel.: 542542111, email: podatelna@ochrance.cz- Krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 779 11, Olomouc, tel. 585508111, email: posta@kr-olomoucky.cz- Liga lidských práv Brno, Burešova 6, 602 00, Brno, tel.: 545210446, email: info@llp.cz
Lhůty pro vyřizování stížností	<ul style="list-style-type: none">• Zpracovatel je povinen stížnost zpracovat bez zbytečných průtahů do 30 dnů od data doručení.• 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.