

INTEGRAČNÍ CENTRUM SASOV z. ú. (ICS)



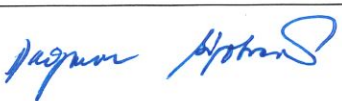
STANDARD č. 7

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

vnitřní dokument č. 17

Platnost od 1. 10. 2025

Dokument je platný pro všechny pracovníky ICS

Vypracoval:	Tým pracovníků ICS
Schválil: 	JUDr. Dagmar Zápotočná, MBA

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

CO JE STÍŽNOST, PŘIPOMÍNKA, PODNĚT

- stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující potřebné řešení;
- stížnost je neřešený problém;
- stížnost je sdělení, ve kterém si uživatel nebo jiná osoba stěžuje na kvalitu nebo způsob poskytování služeb;
- stížnost je každé podání vyjadřující nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb bez ohledu na to, jak je podání označeno;
- připomínka je reakce nebo upozornění na již vzniklou věc, která by mohla mít jiné řešení, podání připomínky si však nevyžaduje takový způsob vyřizování jako podání stížnosti podnět je jakýkoliv nápad nebo návrh na zvýšení kvality poskytované služby.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

- uživatel;
- uživatel si může zvolit zástupce, který jej bude při podání a následném vyřizování stížnosti zastupovat;
- zákonný zástupce uživatele v zájmu uživatele;
- rodinný příslušník uživatele v zájmu uživatele;
- k podání stížnosti je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služeb, ale v jeho zájmu i jakákoliv fyzická nebo právnická osoba.

FORMA STÍŽNOSTI

- ústní – po jejím prvotním podání je příjemcem stížnost zapsána do formuláře a podepsána pracovníkem a je-li to možné i stěžovatelem;
- písemná – lze podat prostřednictvím formuláře (viz příloha č. 1 tohoto vnitřního dokumentu), do kterého se zapisují i údaje o vyřízení stížnosti. Formulář je vyhotoven pro přehlednější sdělení stížnosti, je přístupný u schránky na stížnosti ve vestibulu **ICS**, která se vybírá každý týden v pátek. **ICS** přijímá i stížnosti nepodané na formuláři;
- jsou řešeny i anonymní stížnosti.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- stížnosti lze podat prostřednictvím schránky umístěné ve vestibulu ICS, předáním kterémukoli pracovníkovi ICS, který je povinen předat stížnost vedoucímu pracovníkovi, prostřednictvím pošty (Sasov 15, Jihlava 586 01) či e-mailem (poradna@icsasov.cz, reditel@icsasov.cz), schránka se vybírá každý pátek;
- ICS má vypracováno výkladové pravidlo k tomuto vnitřnímu dokumentu upravující vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, včetně výkladového pravidla pro formulář pro podávání, vyřizování a evidenci stížností;
- vedoucí služby je povinen předložit stížnost na poradě pracovníků je povinen stížnost vyřídit písemnou formou ve lhůtě 14 dnů od jejího podání (tzv. základní lhůta);
- vedoucí služby je oprávněn a povinen stanovit náhradní lhůtu (a to nejdéle 14 dnů) pro vyřízení stížnosti v případě, že stížnost není možné vyřešit v základní lhůtě zejména z důvodu složitosti stížnosti. V tomto případě je povinen písemnou formou seznámit stěžovatele s prodloužením základní lhůty k vyřízení stížnosti;
- při vyřizování stížnosti je vždy brán ohled na dovednosti uživatele a tomuto je přizpůsobena i formulace odpovědi na stížnost;
- u anonymních stížností je písemné vyrozumění vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu ICS.

EVIDENCE STÍŽNOSTI

Vedoucí služby je povinen stížnost zaznamenat do zvláštního seznamu stížností, připomínek a podnětů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – evidence je vedena u vedoucího po dobu jednoho roku. Zápis stížnosti musí obsahovat:

- popis události, která vedla ke stížnosti
- datum, kdy se událost uskutečnila
- jméno pracovníka, který ji zaevidoval
- jméno stěžovatele (není podmínkou)
- termín vyřízení stížnosti
- na co, nebo na koho je stížnost podávána
- postup řešení stížnosti
- přijatá opatření včetně termínu plnění
- jména a podpisy účastníků vyřizování stížnosti
- způsob a datum oznámení vyřízení stížnosti
- evidenční číslo, které je každé stížnosti přiřazeno

DALŠÍ PRAVIDLA

Nedostane-li uživatel odpověď na svoji stížnost v základní lhůtě nebo ve lhůtě náhradního termínu, popř. není-li spokojen s jejím vyřízením, je oprávněn předložit svoji stížnost řediteli organizace. V případě, že uživatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele sociální služby, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je poskytovatel povinen informovat uživatele o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky. Není-li ani poté stížnost vyřízena v přiměřené lhůtě, je uživatel oprávněn obrátit se rovněž na další nadřízené nebo kontrolní orgány uvedené na konci tohoto dokumentu.

Při vyřizování stížnosti je vždy zachována důvěrnost informací. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s uživatelem při poskytování sociální služby.

KONTAKTY PRO DALŠÍ POSTUP V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI

KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE VYSOČINA	SPRÁVNÍ RADA INTEGRAČNÍ CENTRUM SASOV z. ú.
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Žižkova 57 587 33 Jihlava Tel. 564 602 111, 564 602 100 www.kr-vysocina.cz , posta@kr-vysocina.cz	Telečská 7 586 01 Jihlava Tel. 567 570 527 – předseda správní rady www.icsasov.cz , reditel@icsasov.cz
MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY	OBČANSKÁ PORADNA JIHLAVA
Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 Tel.: 950 191 111 www.mpsv.cz , posta@mpsv.cz	Žižkova 13 586 01 Jihlava Tel.: 567 330 164 www.obcanskaporadna.cz ,
ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR	VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV
Štefánkova 21 150 00 Praha 5 Tel. 773 115 951, 257 221 141 www.helcom.cz , info@helcom.cz	Údolní 658/39 602 00 Brno – město Tel. 542 542 888 www.ochrance.cz , podatelna@ochrance.cz

PŘÍLOHY

Příloha č. 1

**Formulář pro podávání, vyřizování a evidenci stížností
Integrační centrum Sasov z. ú.**

Kdo stížnost podává (nepovinné):									
Komu byla stížnost předána:	Forma stížnosti: ☐ ústní ☐ písemná								
Na co, nebo na koho stížnost směřuje (zatrhněte): ☐ na jiného uživatele ☐ na rodiče či opatrovníka ☐ na pracovníka ☐ na funkčnost ☐ na poskytované služby ☐ ostatní	Pokud byla stížnost přepsána z ústní formy do písemné – datum a podpis pracovníka, který stížnost přepsal:								
Důvod stížnosti:									
Podpis pracovníka, který stížnost zapsal a přijal:									
Místo a datum vyřízení stížnosti:									
Jména a podpisy účastníků vyřizování stížnosti: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1.</td> <td style="width: 50%;">5.</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>6.</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>7.</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>8.</td> </tr> </table>		1.	5.	2.	6.	3.	7.	4.	8.
1.	5.								
2.	6.								
3.	7.								
4.	8.								

Postup při vyřizování stížnosti + přijatá opatření (včetně termínu plnění):	
Jméno pracovníka, který sepíše odpověď na stížnost:	Datum sepsání odpovědi na stížnost:
Datum předání odpovědi na stížnost:	Podpis uživatele, který převzal odpověď na svoji stížnost (je-li to možné):

Příloha č. 2

VÝKLADOVÉ PRAVIDLO K PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ

Co dělat, když se mi něco v centru nelíbí

Stížností říkám:

- co mi vadí;
- čeho se bojím;
- co už nechci, aby se opakovalo.

Připomínkou říkám:

- že se něco stalo nebo děje a já bych to udělal jinak;
- když mám nápad nebo návrh, jak vylepšit něco na Sasově.

Jaký je postup při podání stížnosti

Jak si můžu stěžovat:

- písemně – papír pro napsání stížnosti je u schránky na stížnosti, stížnost musím hodit do schránky – ta se vybírá každý pátek, i když se nepodepíšu, bude stížnost řešena;
- ústně – člověk, kterému řeknu, co mě trápí, to musí zapsat a podepsat se, stěžovat si mohu komukoliv na Sasově.

Kdo si může stěžovat:

- stěžovat si mohu já;
- ten, koho požádám, aby to řekl za mě;
- moji rodiče.

Jak bude stížnost vyřešena:

- moji stížnost musí pracovníci vyřešit do 14 dnů, kdyby to trvalo déle, musí mi to říct;
- všechny stížnosti jsou řešeny na poradě pracovníků;
- jak se to vyřídl, se dozvím tak, abych tomu rozuměl, a bude to napsané;
- když se nepodepíši, papír s řešením bude na nástěnce;
- když se dlouho nebude nic dít, půjdu to říct paní ředitelce;
- když ani paní ředitelka nic neudělá, půjdu si stěžovat na Krajský úřad v Jihlavě;
- o mé stížnosti se nikdo cizí nedozví a nikdo se na mě za to nebude zlobit.

Kde si mohu stěžovat:

KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE VYSOČINA	SPRÁVNÍ RADA INTEGRAČNÍ CENTRUM SASOV z. ú.
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Žižkova 57 587 33 Jihlava Tel. 564 602 111, 564 602 100 www.kr-vysocina.cz , posta@kr-vysocina.cz	Telečská 7 586 01 Jihlava Tel. 567 570 527 – předseda správní rady www.icsasov.cz , reditel@icsasov.cz
MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY	OBČANSKÁ PORADNA JIHLAVA
Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 Tel.: 221 921 111 www.mpsv.cz , posta@mpsv.cz	Žižkova 13 586 01 Jihlava Tel.: 567 330 164 www.obcanskaporadna.cz ,
ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR	VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV
Štefánkova 21 150 00 Praha 5 Tel. 773 115 951, 257 221 141 www.helcom.cz , info@helcom.cz	Údolní 658/39 602 00 Brno – město Tel. 542 542 888 www.ochrance.cz , podatelna@ochrance.cz

Formulář pro podávání, řešení a evidenci stížností
Integrační centrum Sasov z. ú.

Můj podpis (nemusí být)

Komu jsem stížnost dal:	Forma stížnosti: ☐ ústní ☐ písemná
-------------------------	--

Na koho nebo na co si stěžuji: ☐ na kamaráda ze Sasova ☐ na rodiče ☐ na pracovníka Sasova ☐ na život na Sasově ☐ na práci na Sasově ☐ jiné	Když jsem si někomu stěžoval a on to napsal, musí tam být datum a podpis pracovníka
--	---

Na co si stěžuji:

Podpis pracovníka, kterému jsem si stěžoval:

Místo a datum řešení stížnosti:

Jména a podpisy účastníků vyřizování stížnosti:

- | | |
|---------|---------|
| 1. | 5. |
| 2. | 6. |
| 3. | 7. |
| 4. | 8. |

Jak se stížnost vyřeší a kdy:

Kdo napíše odpověď:

Datum odpovědi:

Kdy mi dali odpověď:

Můj podpis: