



## **Vnitřní pravidla pro podávání stížností**

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Řídíme se zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

### **Pravidla pro podání stížnosti:**

#### **Komu podat stížnost?**

Příjemcem stížnosti může být jakýkoliv zaměstnanec občanského sdružení SANUS Brno, sociální pracovníce, ředitelka či veřejný ochránce práv.

- jakémukoliv zaměstnanci občanského sdružení SANUS Brno
- své klíčové pracovníci
- sociální pracovníci: Bc. Markétě Vrbecké, tel.: 777758269,
- adresa pro písemné doručení: Štefánikova 63a, 612 00 Brno, sanus.vrbecka@seznam.cz, Komenského 733, Bílovice nad Svitavou, 664 01, sanus.bilovice@atlas.cz
- Ředitelce občanského sdružení: Ing. Taťáně Hodinářové, tel: 777758261, adresa pro písemné doručení: Kotlářská 51, 602 00 Brno, sanus.brno@atlas.cz
- Do schránky stížností umístěné na provozovnách Sanus Brno o.s

Každý zaměstnanec je povinen tuto stížnost neprodleně předat sociální pracovníci nebo ředitelce. Tyto pracovníci jsou po přijetí stížnosti od stěžovatele nebo podřízeného pracovníka povinni neprodleně tuto stížnost řešit dle pravidel pro vyřízení stížnosti.

#### **Jakým způsobem podat stížnost? (respektujeme jakýkoliv uvedený způsob podání)**

Stěžovatel může podat stížnost jakýmkoli níže uvedeným způsobem a to buď jmenovitě a nebo anonymně.

- ústně
- telefonicky
- písemně
- jinak (např. zprostředkovaně)

#### **Práva osoby při podání stížnosti:**

- k podání stížnosti je oprávněna jakákoli osoba, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan
- stěžovatel má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti. Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele
- stížnost nebude důvodem k ukončení pečovatelské služby ani diskriminaci stěžovatele
- stížnost přijímá odpovědný pracovník a stížnosti eviduje
- na žádost stěžovatele je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti
- stížnosti budou vyřízeny bezodkladně, nejpozději ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů
- na stížnosti, které byly podepsané se vždy odpoví písemně stěžovateli ve výše uvedené lhůtě
- na anonymní stížnost bude písemná odpověď vyvěšená na nástěnce v místě jejího doručení
- při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je dána možnost vyjádřit se všem stranám
- v případě, že nebude stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na zřizovatele Pečovatelské služby, na Veřejného ochránce práv, Český helsinský výbor, Občanské poradny.

## **Pravidla pro vyřízení stížnosti:**

Vedoucí zaměstnanec příslušný k vyřízení stížnosti je povinen:

- projednat stížnost se stěžovatelem nebo jeho zástupcem
- stížnost zapsat do knihy přání a stížností nebo formuláře k tomu určenému
- zaevidovat v sešitě stížností
- provést zápis o vlastním prošetření a nápravných opatřeních (příloha č.1)
- projednat tento zápis se stěžovatelem a stěžovatel se může k zápisu vyjádřit písemně s datem i podpisem; (podává zpětnou vazbu)
- informovat o celé věci příslušného klíčového pracovníka, projednat stížnost na poradě pracovníků a uvést tuto skutečnost v zápisu z porady
- sociální pracovnice informuje bezodkladně ředitelku zařízení, která v případě další nespokojenosti stěžovatele bere tuto skutečnost jako odvolání se k řediteli a zopakuje postup ve vlastní kompetenci
- lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30-ti kalendářních dnů od převzetí stížnosti
- stížnost nemá odkladný účinek, musí být vyřízena bezodkladně odpovědným zaměstnancem, nejpozději však do 30-ti kalendářních dnů od převzetí stížnosti
- v případě potřeby zajistíme stěžovateli tlumočnicka (stěžovatel je cizí národnosti, neslyšící apod.)
- požádá-li stěžovatel o anonymitu, je ze strany našeho občanského sdružení zachována mlčenlivost.

Pokud se provádí zápis stížnosti uživatele služeb, který má potíže v komunikaci, má každý zaměstnanec povinnost projevit dostatečnou snahu porozumět obsahu a podstatě problému. V případě potřeby má možnost vyžádat si odborníka v alternativní komunikaci. Zápis stížnosti musí přesně vystihovat podstatu a obsah problému stěžovatele – tzn. přesné výroky stěžovatele, zápis nesmí být pouze interpretován.

Stěžovateli v žádném případě nevzniká právní nárok na základě podané stížnosti na provedení určitých úkonů, i když se jich domáhá. Rovněž postup pro prošetřování stížnosti se nemusí provádět jím stanoveným způsobem.

## **Odvolání se proti způsobu vyřízení stížnosti v rámci občanského sdružení Sanus Brno**

Je-li stěžovatel nebo jeho zástupce nespokojen s řešením stížnosti, může podat do 15-ti kalendářních dnů ode dne převzetí zápisu o vyřešení stížnosti vedoucím zaměstnancem odvolání k ředitelce zařízení. Pokud ani poté není stěžovatel nebo zástupce spokojen s řešením stížnosti, jaké mu předloží ředitelka zařízení, může se obrátit k nezávislému orgánu.

- Veřejný ochránce práv:  
Brno, Údolní 39, PSČ 602 00.  
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění:  
podatelna@ochrance.cz  
ID datové schránky: jz5adky  
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:  
(+420) 542 542 888
- Český helsinský výbor:  
Praha - Smíchov, Štefánikova 216/21, PSČ 150 00  
Telefon : +420 257 221 142  
E-mail: sekr@helcom.cz
- Občanská poradna  
Anenská 10/10, 602 00 Brno-Staré Brno <http://www.obcanskaporadna.webnode.cz>  
Telefon WORK: +420 545 241 828  
Telefon WORK: +420 545 244 657  
E-mail: EMAILporadna.brno@volny.cz  
Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám 2/4