



Denní a týdenní stacionář Klíček

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Do této směrnice patří i řešení petic dle petičního zákona

1. **Stížností** se rozumí podání občanů učiněná převážně v jejich zájmu, **oznámení** jsou taková podání občanů, která sledují zájmy státu a společnosti, **podněty** jsou návrhy a připomínky občanů na lepší nebo hospodárnější řešení určité otázky nebo úkolu podávané v zájmu společnosti.
2. Stížnosti, oznámení a podněty je možné podávat u kteréhokoliv zaměstnance organizace.
3. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, v případě potřeby (problémy s komunikací) bude zprostředkovan tlumočník.
4. Ústní stížnosti řeší nadřízený, případně k řešení přizve kompetentního spolupracovníka. Pokud není stěžovatel s vyřešením spokojen, je mu doporučeno podat svou stížnost písemně.
5. Podstatnější ústní stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb (porušení práv apod.) příjemce stížnosti zaznamená vždy písemně a dále budou řešeny dle této směrnice jako stížnosti písemné.
6. O řešení anonymních stížností rozhoduje ředitel organizace dle jejich obsahu – posouzení zda se nejedná o trestný čin. Nepodepsané / anonymní / stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud je jejich obsah šetřitelný, tj. Obsahují konkrétní údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají jako neřešitelné.
7. Evidenci písemných neanonymních stížností, oznámení a podnětů (dále jen podání) adresovaných organizaci vede ředitel, který je zároveň přijímá .
8. Podání došlá poštou je zaměstnanec pověřený přebíráním pošty povinen zapsat do deníku došlé pošty a ihned předat řediteli k zaevidování.

9. Každé podání převzaté osobně i došlé poštou je zapsáno do podacího deníku a ředitel vyhotoví průvodní list podání s pořadovým číslem stále navazujícím na předchozí podání. Průvodní list se stává součástí podání .

10. Pro řešení podání vytvoří ředitel skupinu minimálně dvou zaměstnanců dle oblasti, které se příslušné podání týká.

11. Podání musí být vyřízeno nejpozději do 30 dnů ode dne jeho doručení. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech výjimečně prodloužit ředitel. S důvodem překročení lhůty musí být seznámen stěžovatel.

12. Na základě shromážděných informací k danému podání rozhodne příslušná řešící skupina o jeho oprávněnosti. Pokud je podání oprávněné, musí být přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.

13. Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel písemně, případně jinou srozumitelnou formou informován o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli podepíše ředitel.

14. Ředitel a vedoucí útvaru bude sledovat plnění nápravných opatření, zejména dodržení určených termínů k odstranění zjištěných závad.

15. Opakované, již rozhodnuté stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se odkládají..

16. V odpovědi na stížnost bude stěžovatel informován, že v případě nespokojenosti s jejím vyřízením v organizaci se může obrátit na:

Krajský úřad – Jihočeský kraj, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, následně případně na kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1 nebo Asociaci občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1.

17. Zákonní zástupci a klienti jsou o možnosti a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni ředitelem při podepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb a základní informace jsou vyvěšeny na veřejně přístupném místě v organizaci.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 6. 2007.

Tímto se ruší platnost směrnice ze dne 1. 1. 2003

V Táboře – Záluží, dne 20. 5. 2007

Mgr. Brázda Petr

ředitel

.....