



# Domov pro seniory Pyšely

Náměstí T.G. Masaryka č. 1, 251 67 Pyšely  
zřizovatel Hlavní město Praha



## Standard č. 7

### SMĚRNICE

Verze 9 - zkrácená

## k podávání a vyřizování připomínek, podnětů, stížností, oznámení a petic osob, kterým jsou poskytovány sociální služby

Tato Směrnice k podávání a vyřizování připomínek, podnětů, stížností, oznámení a petic osob, kterým jsou poskytovány sociální služby vychází ze standardu kvality sociálních služeb č. 7.

### Čl. 1

#### Účel, předmět a smysl úpravy

Účelem této Směrnice je upravit podávání a vyřizování, podnětů, připomínek, stížností a petic (dále jen „podání“) v rámci zařízení Domova pro seniory Pyšely (dále jen „DS“).

Vyřizování uvedených podání je upraveno v ustanovení § 88 písm. e), zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“) a v části páté § 38 prováděcí vyhlášky (k zákonu) č. 505/2006 Sb., kde jsou uvedeny podmínky hodnocení plnění standardů kvality sociální péče. Dále lze podpůrně použít ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“). Vyřizování petic upravuje zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

### Čl. 2

#### Obecná ustanovení

1. Pro účely této směrnice se za podání považuje takové podání, u kterého právní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany práv stěžovatele.

2. Podání nemusí být posouzeno jako stížnost, pokud je z něho zřejmé, že se stěžovatel domáhá svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu. Zde lze podání vyhodnotit jako podnět, oznámení apod.
3. Podle správního řádu mají se právo obracet na DS pouze dotčené osoby. Za dotčenou osobu se považuje osoba, která činí podání a již se nevhodné chování zaměstnance nebo zařízení DS týká.
4. Podání nesmí být stěžovateli na újmu a lze jej podat jak písemně, tak ústně. Je-li podáno ústně a nelze jej ihned vyřídit, sepíše se o něm písemný záznam.
5. Podání se podává pracovníku ve službě nebo příslušnému vedoucímu zaměstnanci. K podání lze rovněž využít „Schránky přání, podnětů a stížností“ instalované v prostorách před jídelnou v přízemí DS.
6. Podání musí být vyřízeno do 30 dnů ode dne jeho doručení a o vyřízení musí být podavatel stížnosti v této lhůtě vyrozuměn. Nejzazší lhůtou je 60 dnů.
7. Bylo-li podání shledáno důvodné nebo částečně důvodné je třeba bez ohledu na dobu šetření, bezodkladně učinit opatření k nápravě. O výsledku a také o průběhu šetření, o přijatých opatřeních nápravě se učiní záznam, podavatel stížnosti se informuje.
8. Má-li podavatel stížnosti za to, že podání nebylo řádně vyřízeno, může požádat nadřízený orgán v tomto případě příslušný:  
Magistrát hl. města Prahy, Odbor zdravotnictví, sociálních věcí a prevence, Charvátova 9, 101 00 Praha 1.
9. Podání se zásadně posuzuje podle jeho obsahu bez ohledu na to, jak je nazváno.
10. Za podání nebo petici se nepovažuje taková skutečnost, z jejíž obsahu je zřejmé, že její vyřízení je upraveno zvláštním předpisem např. zákonem č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, zákonem č. 200/1990 Sb., o přestupcích apod.

## Čl. 3

### Příjem podání

Každý klient má právo v případě, že není spokojen podat připomínku podnět či stížnost ke kvalitě poskytovaných služeb či způsobu poskytování sociální služby. Připomínky, podněty a stížnosti lze podat

ústně,

písemně

anonymně

telefonicky

e-mailem

formou alternativní komunikace

1. Podání se mohou podávat od 8,00 hod - do 14,00 hod. v pracovní úseku sociálních služeb v I. patře či v kanceláři domova. Mimo pracovní dobu na vyznačeném místě:

„Schránky přání, podnětů a stížností“, která je umístěna v prostorách před jídelnou v přízemí DS.

2. Podání (stížnost apod.) lze podat u příslušného vedoucího zaměstnance
3. V době mimo řádnou pracovní dobu lze podání předat službu konající sestře.
4. Na požádání podavatel stížnosti může v případě imobility klienta nebo v jiných odůvodněných případech, podání sepsat příslušný zaměstnanec přímé sociální péče s tím, že podání předá vedoucímu zaměstnanci.

Veškeré připomínky může klient /rodinný příslušník, opatrovník apod./ sdělovat pracovníci úseku sociálních služeb, příp. pracovníkovi jiného úseku.

„Schránka přání, podnětů a stížností“ v domově slouží k písemným podnětům a stížnostem. Je otvírána 1x týdně sociální pracovníci. Řešením se zabývá manažer kvality sociálních služeb. Naléhavé záležitosti řeší ředitelka domova.

**Výbor klientů** shromažďuje i ústní podněty od klientů a projednává je na svých pravidelných schůzkách.

## Čl. 4

### **Evidence podání připomínek, podnětů, stížností a oznámení a jejich ukládání**

1. Evidenci přijatých, postoupených a vyřizovaných podání vede manažer kvality sociálních služeb, referát sekretariátu ředitele DS.
2. Spisový materiál vyřizování podání se ukládá odděleně od ostatních spisů.
3. Spisový materiál manažer kvality sociálních služeb musí zabezpečit proti zneužití a ztrátě.

I o ústní stížnosti se pořizuje písemný záznam.  
Záznam podepíše všichni, kdo byli přítomni podávání stížnosti.

## Čl.5

### **Vyřizování stížností**

1. Podání v DS prošetřuje, vyřizuje a za správnost prošetření odpovídá statutární orgán DS. Prošetřením podání může statutární orgán pověřit komisi pro vyřizování stížností.

Komise prošetří stížnost spolu s vyjádřením osoby, proti které je stížnost podána.  
O jednání komise a jejím závěru je vyhotoven zápis, se kterým bude stěžovatel seznámen.

2. Směřuje-li podání proti vedoucímu zaměstnanci, prošetřuje a podání vyřizuje zpravidla jeho přímý nadřízený dle charakteru stížnosti, popř. ředitel zařízení.
3. Obsah podání musí být řádně posouzen a všechny okolnosti musí být objektivně, nestranně a bez průtahů hospodárně prošetřeny.
4. Na požádání se stejnopis zašle zaměstnanci, proti kterému podání směřuje.
5. Pokud zaměstnanec prošetřující podání, případně i nadřízený orgán shledají podání jako nedůvodné, podavatel stížnosti je o věci písemně informován.
6. Anonymní podání připomínek, podnětů, stížností je pouze podnětem k případným opatřením spojených s možnou nápravou věci.
7. Anonymní podání připomínek, podnětů, stížností a oznámení se zaregistruje a o dalším postupu rozhodne statutární orgán.
8. Vyžádá-li si jiný orgán nebo zařízení poskytující sociální služby informace týkající se konkrétního podání směřující k prošetření stížnosti, DS této žádosti může vyhovět.
9. Pokud podání neobsahuje veškeré náležitosti potřebné k jejímu posouzení a vyřízení, vyzve se stěžovatel, aby podání doplnil a poskytne se mu lhůta k doplnění.
10. Bylo-li podání shledáno důvodné nebo částečně důvodné je třeba bez ohledu na dobu šetření, bezodkladně učinit opatření k nápravě.
11. Opakuje-li stěžovatel již prověřenou stížnost, aniž by uváděl nové skutečnosti je možné jeho podání odložit bez odpovědi.

Pokud nebude stížnost vyřešena podle představ stěžovatele nebo nebude souhlasit s rozhodnutím komise zřízení pro vyřizování stížností, je možné předat věc k šetření k vyššímu nadřízenému orgánu :

**Magistrát hl. m. Prahy**  
**Odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence**

Charvátova 9  
101 00 Praha 1  
Tel. 236 001 1111  
Tel. 236 004 100

V případě, že ani s tímto rozhodnutím nebude stěžovatel spokojen, může se ještě obrátit na nezávislý orgán s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

**Veřejný ochránce práv – ombudsman**

Údolní 39  
602 00 Brno

Tel. 542 542 888

Tel. 542 542 777

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Tel. 257 221 142

Tel. 602 646 940

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)

## Čl. 6

### Příjem a vyřizování petic

K přijetí podání ve smyslu petice je podmínkou písemná forma s uvedením jména, příjmení a bydliště toho, kdo petici podává. Podává-li petici petiční výbor, musí písemné podání obsahovat jména, příjmení a bydliště všech členů petičního výboru a dále pověření člena petičního výboru, který je oprávněn členy petičního výboru zastupovat. Petice se prošetřuje způsobem jako jiná podání.

## Čl. 7

### Analytická a kontrolní činnost

Nejméně jedenkrát ročně se provádí analytická a kontrolní činnost v dodržování této směrnice.

## Čl. 8

### Přechodná a závěrečná ustanovení

Tato Směrnice nahrazuje Směrnicí ze dne 2. 1.2014, byla schválena ředitelkou organizace a nabývá účinnosti dne 22. 10. 2015.

**schválila:**

**PhDr. Jitka Plíšková**

**ředitelka DS Pyšely**

