



## Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností v Sociálně právní poradně

### 1. Úvodní ustanovení

Účelem tohoto dokumentu je stanovit základní pravidla pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, podání a podnětů přijímaných v organizaci.

Za stížnost se nepovažuje podnět či podání, které nesouvisí s obsahem činnosti organizace, obsahuje upozornění či stížnost na nesprávnou činnost orgánů města či jiných právnických a fyzických osob a podání občanů v záležitostech, které byly, jsou nebo mohou být předmětem soudního či správního řízení. Za stížnost nelze považovat podání, ze kterého není patrné, čeho se stěžovatel domáhá. Taková podání budou řešena standardním způsobem v podmínkách organizace.

### 2. Odpovědnosti

Pracovníci organizace jsou povinni přijmout stížnost, zaznamenat ji do Knihy stížností u ředitele a dle pokynů ředitele tuto stížnost vyřídit a zaznamenat dle níže uvedených pokynů.

### 3. Přijímání a evidence stížností

- a) Stížnost přijímá ředitel organizace a sociální pracovníci, v případě jejich nepřítomnosti zástupce ředitele. **Stěžovatel si může zvolit, dle vlastní vůle, zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, kterému důvěřuje.**
- b) Stížnosti jsou přijímány v pracovní době v kanceláři ředitele a sociálních pracovníků v místě jejich působení.
- c) Stížnost může být podána písemně, ústně nebo telefonicky. V případě ústní stížnosti musí přítomný pracovník sepsat se stěžovatelem písemný záznam ve dvojím vyhotovení, který musí obsahovat přednesené skutečnosti, podpis stěžovatele a zhotovitele záznamu a ten předat sociální pracovníci nebo ředitelce.
- d) Na žádost stěžovatele potvrdí příjem stížnosti vhodným způsobem (razítko, podpis) ředitel nebo sociální pracovníci.
- e) Přijatá stížnost je bezodkladně zapsána do **Knihy stížností**, která je uložena v kanceláři ředitele.



- f) Pokud bude organizaci doručen podnět, podání, oznámení či stížnost, které nelze řešit podle této směrnice a vyřízení nespadá do kompetence organizace, postoupí věc neprodleně (nejpozději do 5 dnů od doručení) k vyřízení příslušnému orgánu či instituci. O jiném způsobu vyřízení rozhodne ředitel. V případě, že je podavatel znám, bude o této skutečnosti písemně vyrozuměn.

#### **4. Vyřizování stížností**

- a) Stížnost se po doručení označí pořadovým číslem a rokem dle Knihy stížností, a pod tímto číslem se vede až do konečného vyřízení.
- b) V případě pochyb, zda se jedná o stížnost, posoudí náležitosti ředitel organizace a rozhodne o způsobu zaevidování a vyřízení.
- c) Evidence stížností, kontrola dodržování termínů a správnosti způsobu vyřízení a účinnost přijatých opatření přísluší řediteli organizace, popř. na podkladě jejího písemného pověření sociální pracovníci či jinému zaměstnanci organizace. Z pověření musí být patrné, kdo, v jakém rozsahu a po jakou dobu je ke konkrétní činnosti zmocněn.
- d) Řediteli organizace přísluší určení způsobu vyřízení stížností a pověření konkrétního zaměstnance k vyřízení stížnosti či její části.
- e) Vyřizování stížnosti musí být provedeno bez průtahu a co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení a musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Nelze-li stížnost vyřídit do 30 dnů, musí být o tom stěžovatel písemně informován.
- f) Při vyřizování stížnosti se vychází z jejího obsahu a bez přihlédnutí na skutečnost, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- g) Stížnost nesmí být vyřizována tím, proti komu směřuje.
- h) Odpověď na stížnost je písemná s uvedením, zda se jedná o stížnost oprávněnou či neoprávněnou. U oprávněných stížností se v písemné odpovědi uvede navržené a přijaté opatření k nápravě a termín plnění. Odpověď stěžovateli je zasílána na dodejku nebo jiným prokazatelným způsobem.



- i) Stížnost se považuje za vyřízenou v okamžiku, kdy jsou splněna opatření potřebná k odstranění závad zjištěných při jejich prošetřování.
- j) Je-li navrženo opatření k nápravě, je povinností ředitele nebo pověřeného pracovníka sledovat, zda je toto opatření řádně plněno a vyvozovat důsledky proti osobám, které jsou zodpovědné za jeho plnění.
- k) Pokud se jedná o opakovanou stížnost, nebo se stěžovatel jinou formou domáhá téhož cíle jako v předchozí stížnosti, ředitel nebo sociální pracovnice zkontroluje, zda byla původní stížnost správně vyřízena. S výsledkem kontroly prokazatelně seznámí stěžovatele zároveň s poučením, že každá další stížnost v téže věci, pokud nebude obsahovat nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek prošetřování, bude bez dalšího prošetřování odložena a stěžovatel již nebude o tomto vyrozuměn.
- l) Písemnost, ze které nelze zjistit, čeho se pisatel domáhá, nebude projednána a založí se s poznámkou, proč ji nelze vyřídit do složky ke stížnostem. V případě, že se zjistí stěžovatel, uvědomí se o této skutečnosti přiměřeným způsobem.
- m) Ředitel nejméně 1x ročně provede kontrolu účinnosti přijatých opatření podle Knihy stížností. O příslušné kontrole **provede zápis do Knihy stížností**, nebo v zápisu z porad vedení.

## **5. Možnosti odvolání pro stěžovatele**

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:  
Ředitele organizace

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek, p. o.,  
Zámecká 1266  
738 01 Frýdek-Místek  
Tel: 558 626 481, e-mail: [centrum@psfm.cz](mailto:centrum@psfm.cz)

Magistrát města Frýdek-Místek  
Odbor sociálních služeb  
Radniční 1149  
738 01 Frýdek-Místek

Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel: 542 542 888



**centrum pečovatelské  
služby Frýdek-Místek**

Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek  
příspěvková organizace  
Zámecká 1266, 738 01 Frýdek-Místek  
E-mail: centrum@psfm.cz, www.psfm.cz

Český helsinský výbor  
Štefánikova 21  
1550 00 Praha 5  
Tel: 257 221 141

## **6. Závěrečná ustanovení**

Změny tohoto dokumentu jsou projednávány a schvalovány ředitelem organizace, označují se na poslední straně změnou čísla verze a data účinnosti. V případě změn příloh, se vyznačí číslo aktuální verze, datum platnosti a změny. Nová příloha se doloží k platné směrnici.

**Související dokumenty:      Standardy 1-6**

Zpracoval: tým SSP  
Aktualizováno dne : 1.1.2023