

Denní pobyt, Purkyňova 16, 750 02 Přerov



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Možnost stěžovat si je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka.

Stížnosti jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to také podnět pro zlepšení kvality a rozvoji sociální služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a oprávněných zájmů uživatele Denního pobytu Přerov.

Stížnost

- je projev nespokojenosti uživatele/zákonného zástupce/opatrovníka/zastupujícího člena domácnosti, rodinného příslušníka či jiné osoby s poskytovanou sociální službou uživateli, jejím způsobem či kvalitou, zejména pokud poskytování služby porušuje jeho práva a oprávněné zájmy. O stížnost se jedná vždy, pokud je tak stěžovatelem označena.

Kdo může stížnost podat?

- každý uživatel sociální služby,
- zákonní zástupci či opatrovníci, zastupující členové domácnosti uživatelů,
- rodinní příslušníci uživatelů,
- případně jiné fyzické (či právnické) osoby.

Stěžovatel si má právo zvolit svého zástupce pro podávání a vyřizování stížnosti.

Komu je možno stížnost podat?

- Poskytovateli sociálních služeb, proti kterému stížnost směřuje, tedy vedoucí denního pobytu (DP), hlavní vychovatelce, případně kterémukoliv zaměstnanci denního pobytu, který ji následně předá vedoucí DP k vyřízení.

Jak je možno stížnost podat?

- **Ústně:**
 - ústním předáním zaměstnanci poskytovatele nebo určené osobě,
 - při osobním setkání (např. návštěva pracovníka u uživatele),
 - na schůzkách s uživateli a schůzkách se zákonnými zástupci/opatrovníky/rodinnými příslušníky.
- **Telefonicky:**

Denní pobyt Přerov:	581 210 669
vedoucí DP – Mgr. Eva Páleníková	606 168 256
hlavní vychovatelka – Mgr. Martina Možná	725 056 317
- **Písemně:**
 - dopisem na adresu poskytovatele nebo určené osoby,
 - v listinné podobě předáním zaměstnanci poskytovatele,
 - v listinné podobě do Schránky důvěry, která je umístěna ve vchodu pro uživatele před vstupními dveřmi do šaten uživatelů v budově zařízení.
- **Elektronicky:**

Denní pobyt Přerov:	dennipobyt@ssmp.cz
vedoucí denního pobytu:	palenikova@ssmp.cz
hlavní vychovatelka:	mozna@ssmp.cz

Co by měla stížnost obsahovat?

Stížnost by neměla být anonymní, měla by obsahovat dostatek informací pro její vyřízení.

Je potřeba podat stížnost v nějaké lhůtě či termínu?

Ne, podání stížnosti není limitováno. Pokud má být ale vyřízení stížnosti efektivní, je nejvhodnější podat ji ihned nebo v co možná nejkratším termínu a bez zbytečného odkladu po události, na kterou je stížnost podána.

Jak probíhá vyřizování stížností?

- poskytovatel nabídne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- poskytovatel má povinnost vyřídit stížnost neprodleně, nejdéle však **do 30 dnů** od jejího obdržení, lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných případech a důvody musí být stěžovateli předány na vědomí písemnou formou,
- poskytovatel má povinnost vést o stížnostech evidenci, tyto jsou evidovány v knize stížností, která je uložena na sociálním oddělení organizace,
- stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po prošetření byla učiněna nápravná opatření k odstranění zjištěných závad a která v i budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům,
- stěžovatel je o vyřízení stížnosti prokazatelně vyrozuměn,
- stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné, se považují za vyřízené dnem, kdy byl stěžovatel o výsledku stížnosti vyrozuměn,
- v případě, že nelze stížnost podle očekávání uživatele vyřešit, jsou mu ze strany poskytovatele vysvětleny důvody nevyhovění stížnosti.

Kde je možno podat odvolání?

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele je stěžovatel oprávněn obrátit se na:

- **Statutární město Přerov**, stížnosti přijímá Kancelář primátora, oddělení organizační, nám. T. G. Masaryka 2, 750 02 Přerov, 1. patro, tel.: 581 268 432
- **Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111

V Přerově 01.03.2019

Mgr. Eva Páleníková
vedoucí organizačního útvaru
SSMP, p. o. – Denní pobyt Přerov