



CENTRUM POMOCI z.ú., odlehčovací služba

IČO: 68899327, Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice, č. účtu 2601001526/2010,  
tel: 596 347 845, 603 734 223, e-mail: [galaxie.karvina@atlas.cz](mailto:galaxie.karvina@atlas.cz), <http://www.galaxie-karvina.cz>

---

# VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

*Pravidla upravují postup pro přijímání, vyřizování a vedení evidence stížností  
v odlehčovací službě GALAXIE CENTRUM POMOCI.*

## **1. Právo stěžovat si**

Uživatelé sociálních služeb mají právo podávat stížnosti, náměty a připomínky (§ 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

## **2. Přínos pro zlepšení služby**

Stížnostem se nebráníme, naopak je chápeme jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá nám ji průběžně zkvalitňovat.

## **3. Základní pravidla – nesmí dojít k diskriminaci**

Podání stížnosti, námětu nebo připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Podavatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se např. jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná.

## **4. Kdo může podávat stížnosti, náměty a připomínky**

- uživatelé
- uživatelé prostřednictvím jiné osoby
- opatrovníci uživatelů a rodinní příslušníci
- ostatní osoby (instituce)
- pracovníci

## **5. Jak mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány**

- ústně (i telefonicky)
- písemně (formulář, dopis)
- vhozením do schránky důvěry
- e – mailem

Stížnost, námět nebo připomínka může být anonymní – zabýváme se jí stejně jako podáními, u nichž známe osobu podávajícího. Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena.

## **6. Verbálně nekomunikující uživatelé a uživatelé se sníženou komunikační schopností**

Sledujeme a zaznamenáváme změny chování (projevy nevole) u uživatele se sníženou komunikační schopností a na jejich základě pak hledáme řešení, které povede k odstranění nespokojenosti uživatele. U uživatelů se sníženou schopností komunikace využíváme alternativními metody s podporou jeho klíčového pracovníka a případně i osob, se kterými se tímto způsobem běžně dorozumívá.

## **7. Umístění a vybírání schránky na stížnosti**

Schránka důvěry pro Odlehčovací službu se nachází u horní branky při vstupu na pozemek poskytovatele. Je viditelně označena nápisem „STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY“ a piktogramem. Schránka je umístěna tak, aby byla přístupná i osobě na invalidním vozíku. Schránka důvěry je pravidelně kontrolována pověřeným pracovníkem, a to v intervalech jednou týdně. Kontrola vždy probíhá za přítomnosti pověřeného pracovníka a doprovodné osoby z řad pracovníků. Pověřený pracovník provede zápis o kontrole schránky důvěry, a to do knihy Evidence stížností. Pracovník, který se kontroly účastnil potvrdí tento zápis svým podpisem.

## **8. Informovanost uživatelů, jejich opatrovníků a dalších osob pro podání stížnosti, námětu a připomínky**

Výše uvedené osoby jsou o možnosti a způsobech podávání stížností, námětů a připomínek informovány už na začátku poskytování služby při jednání se zájemcem o službu.

## **9. Komu mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány**

- řediteli stacionáře/sociálnímu pracovníkovi, ale také všem ostatním pracovníkům odlehčovací služby, kteří mají povinnost stížnost, námět nebo připomínku přijmout a následně předat svému nadřízenému
- prostřednictvím schránky důvěry

## **10. Kdo je oprávněn k vyřizování stížností, námětů a připomínek**

Kompetentní osobou pro vyřizování přijatých stížností jsou podle závažnosti pracovníci v sociálních službách, popř. ředitel/sociální pracovník. Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Stížnost, která směřuje proti řediteli/sociálnímu pracovníkovi organizace je předložena předsedovi správní rady, popř. nadřízenému orgánu - KÚ MSK.

## **11. Způsob vyřizování stížností, námětů a připomínek**

Stížnost, námět nebo připomínka, podaná v jakékoliv podobě, je písemně evidována Evidence stížností. Tato kniha dále obsahuje záznamy o kontrolách schránek důvěry. Záznamy v knize Evidence stížností jsou očíslovány. Pověřený pracovník vede složku stížností, připomínek a námětů, ve které jsou uloženy veškeré záznamy týkající se podaných stížností, podnětů a připomínek.

Záznam obsahuje:

- datum přijetí stížnosti
- způsob přijetí stížnosti (v případě osobního sdělení jméno osloveného pracovníka)
- jméno stěžovatele nebo jeho zástupce (není – li stížnost anonymní)
- znění stížnosti (i s citacemi a podpisem stěžovatele, případně jeho zástupce)
- datum postoupení nebo ukončení řešení stížnosti
- kopii písemné odpovědi stěžovateli, pokud se nejedná o anonymního stěžovatele
- veřejné sdělení výsledku řešení stížnosti, jedná – li se o anonymní stížnost
- způsob řešení
- kopie veškeré korespondence týkající se stížnosti

## **12. Předání odpovědi na stížnost, námět nebo připomínku**

Vyjádření ke každé připomínce je v písemné podobě doručeno tomu, kdo stížnost, námět nebo připomínku podal. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Připomínka nebo stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření a ukázala se jako funkční (kontroluje pracovník pověřený vyřízením stížnosti).

## **13. Odpověď na anonymní stížnost, námět a připomínku**

U anonymně podané stížnosti je výsledek šetření (písemný záznam) vyvěšen na nástěnce u hlavního vchodu budovy poskytovatele Odlehčovací služby.

## **14. Ke komu se mohou odvolat stěžovatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení své stížnosti**

a. *Řediteli Galaxie Centrum pomoci, z. ú.*

Bc. Marcel Dvořák,  
tel: 603 734 223, 596 347 845

b. Nadřízenému orgánu

Krajský úřad – Moravskoslezský kraj, 28. října 117, 702 18 Ostrava  
Odbor sociálních věcí  
vedoucí oddělení sociálních služeb – Mgr. Michal Potocký, tel: 595 622 593  
vedoucí odboru sociálních služeb – Mgr. Daniel Rychlík, tel: 595 622 150

MPSV ČR, odbor sociálních služeb  
Na Poříčním Právu 1/376, 128 01 Praha 2  
tel: + 420 221 921 111 (sekretariát odboru)  
E–mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

c. *Nezávislým orgánům*

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.

tel: 542 542 777 (sekretariát)

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

<http://www.ochrance.cz/kontakty/>

ČHV (Český helsinský výbor)

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

[info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940

<http://www.helcom.cz/cs/o-nas/>

## **15. Lhůta pro vyřízení stížností, námětů a připomínek**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dnů od příjmu stížnosti, námětu nebo připomínky. Podavatel bude ihned písemně upozorněn na odklad vyřízení stížnosti, námětu nebo připomínky z vážných důvodů – např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů.

## **16. Ochrana práv osob, ochrana osobních a citlivých údajů**

Všechny údaje jsou důvěrné viz Vnitřní pravidla pro vedení dokumentace (SQ 6). Kniha evidence stížností a spisy vedené o každém podání jsou uloženy v kanceláři poskytovatele v uzamykatelné skříni. Přístup k nim mají pracovníci Odlehčovací služby a ředitel/sociální pracovník. Všechny zjištěné skutečnosti a přijatá opatření se snažíme řádně a průkazně zdokumentovat, aby se kontrolní orgány mohly kdykoliv přesvědčit, že nedošlo k porušování práv osob.

## **17. Práva uživatelů ve vztahu k stížnostem**

- a. Každý uživatel má právo vyjádřit svou stížnost, připomínku nebo podnět.
- b. Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- c. Jménem uživatele si může stěžovat kdokoliv z jeho okolí (rodina, přátelé apod.) v takovém případě musí být o stížnosti uživatel vždy informován.
- d. Stěžovatel má právo na to, aby stížnost byla vyřízena ve lhůtě stanovené těmito pravidly.

- e. Stěžovatel má právo být o výsledku řešení informován.
- f. Stěžovatel má právo podat odvolání proti způsobu, době řešení nebo výsledku řešení stížnosti v případě své nespokojenosti. Má možnost odvolat se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k nadřízeným nebo nezávislým orgánům.

## **18. Využití stížností, námětů a připomínek pro zlepšení kvality poskytovaných služeb**

Přijaté stížnosti, náměty a připomínky pravidelně 1x ročně analyzujeme a kontrolujeme zpětně účinnost přijatých opatření. Jak jsme uvedli v úvodu, snažíme se stížnosti, náměty a připomínky využít pro zlepšení kvality námi poskytovaných služeb a spokojenost uživatelů.

Platnost od 1.1.2018

.....  
Bc. Marcel Dvořák  
ředitel z. ú.