

## **PRAVIDLA PRO PODÁNÍ NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Klíčovým zájmem organizace je spokojenost uživatelů, proto jsou vytvořeny podmínky pro souvislé zjišťování a ověřování zpětné vazby od jednotlivých uživatelů související s kvalitou, případně způsobem poskytování, našich služeb.

### **Vymezení osob, které mohou podat stížnost, návrh či připomínku**

- uživatel služby
- zájemce o službu
- zástupce, kterého uživatel či zájemce o službu pověřil zastupováním při podání návrhu (námetu), připomínky či stížnosti (fyzická či právnická osoba zastupující klienta služby, jeho poručník či opatrovník), případně další osoby zaangażované na poskytování služby či chodu organizace (např. praktikanti a stážisti).

**Výše uvedené osoby mají právo ve vztahu k poskytované službě využít této formy vyjádření:**

- návrhu, námětu
- připomínky
- stížnosti

Je-li to vzhledem k povaze zdravotního stavu uživatele služby nutné, je přizván při podávání a řešení stížnosti pro komunikaci se stěžovatelem tlumočnick.

Uživatelům a zájemcům o službu je zaručena tato forma podání návrhů, připomínek a stížností:

- anonymní podání (bez uvedení identifikačních údajů stěžovatele)
- neanonymní forma podání

U neanonymního podání stěžovatel sděluje své identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, bydliště stěžovatele, případně telefon či další kontaktní údaje v souladu s Nařízením GDPR a zákonem 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů).

## **Náležitosti písemného podání návrhu (námetu), připomínky a stížnosti:**

- písemné podání návrhu, připomínky či stížnosti musí být jasné, srozumitelné, čitelné,
- musí z něj být jednoznačně patrné, co je předmětem podání stěžovatele, na co si daná osoba stěžuje,
- v případě neanonymního podání musí obsahovat i identifikační a kontaktní údaje stěžovatele (jméno, příjmení a bydliště osoby podávající návrh, připomínku či stížnost, případně telefon či další kontaktní údaje v souladu s Nařízením GDPR a zákonem 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů).

### **I. Neanonymní podání stížnosti, námětu či připomínky je možné učinit:**

#### **A. Ústně osobním sdělením**

**Stížnosti** lze sdělit ústně **osobním sdělením** v každý všední (pracovní) den:

- v době od 8:00 hod. do 14:30 hod. na adrese: Zdislava Veselí, z.ú., tř. Masarykova 125, 698 01 Veselí nad Moravou, zásadně jen vedoucímu pracovníkovi poskytované služby (v jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi služby)
- popřípadě v každý všední (pracovní) den v době od 9:00 hod. do 10:00 hod. na adrese: Zdislava Veselí, z.ú., tř. Masarykova 125, 698 01 Veselí nad Moravou řediteli organizace.

**Náměty (návrhy) či připomínky** lze sdělit v pracovní době **ústně**:

- kterémukoliv z členů pracovního týmu Zdislava Veselí, z.ú.
- případně v úřední hodiny na výše uvedené adrese vedoucímu pracovníkovi poskytované služby (v jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi služby)

#### **B. Doručením písemné stížnosti, připomínky či námětu zásadně jen:**

a) **Doručením** zásadně jen těmto pracovníkům organizace na níže uvedených adresu:

- vedoucímu pracovníkovi poskytované služby popřípadě řediteli organizace na adresu: Zdislava Veselí, z.ú., tř. Masarykova 125, 698 01 Veselí nad Moravou

b) **Vhozením do schránky** s označením „Schránka stížností“, jež je umístěna v přízemí budovy tř. Masarykova 125, 698 01 Veselí nad Moravou, nalevo ode dveří vchodu do prostor Pečovatelské služby Zdislava Veselí,z.ú.

c) Případně **elektronicky** prostřednictvím E-mailu: [pece@zdislavaveseli.cz](mailto:pece@zdislavaveseli.cz)

### C. Telefonicky v každý všední (pracovní) den:

- v době od 8:00 hod. do 15:30 hod. na pevnou tel. linku 518 32 24 29 nebo mobilní telefon 731 31 45 80 zásadně jen vedoucímu pracovníkovi poskytované služby (v jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi služby)
- popřípadě v každý všední (pracovní) den v době od 9:00 hod. do 10:00 hod. na tel. 518 32 24 29 řediteli organizace.

## II. Anonymní připomínky, návrhy a stížnosti lze podat (bez uvedení identifikačních údajů stěžovatelem) zásadně jen:

### A. Doručení písemné stížnosti, připomínky či námětu a to:

- a) **Poštou** na adresu: Zdislava Veselí, z.ú., vedoucímu služby, případně řediteli, tř. Masarykova 125, 698 01 Veselí nad Moravou
- b) **Vhozením do anonymní schránky** stížností s označením „Schránka stížností“, jež je umístěna v přízemí budovy tř. Masarykova 125, 698 01 Veselí nad Moravou, nalevo ode dveří vchodu do prostor Pečovatelské služby Zdislava Veselí, z.ú.

Stížnosti jsou evidovány vždy písemně v „Protokolu o stížnosti“.

Návrhy a připomínky jsou evidovány jen tehdy, je-li to pro způsob práce organizace shledáno pracovníkem pověřeným vyřizování jako účelné.

V řízení o řešení návrhů, připomínek a stížností jsou oprávněny jednat tyto osoby:

- vedoucí služby
- ředitel organizace

### Výsledky šetření stížnosti

O vyřízení stížnosti a konečném rozhodnutí je stěžovatel písemně informován a to i v případě, že byla stížnost shledána jako neoprávněná.

S výsledkem šetření anonymně podané stížnosti je stěžovatel informován formou vyvěšení na nástěnce organizace v přízemí budovy Bytového domu, Za poštou 110 po dobu 14 dnů.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti** (případně i námětu, připomínky) je max. 28 dní. Tuto lhůtu lze ze závažných důvodů prodloužit (např. z důvodu dlouhodobého onemocnění pracovníka, proti němuž směřuje stížnost). V případě, že se uživatel domnívá, že jeho stížnost (námitka, připomínka) nebyla vyřízena pověřeným pracovníkem k jeho plné spokojenosti, může se písemně odvolat řediteli organizace na adresu: Zdislava Veselí, z.ú., ředitel, Masarykova 125, 698 01 Veselí n/M.

**Podání odvolání** proti rozhodnutí v prvním stupni je možné učinit doručením této písemnosti na adresu: Zdislava Veselí, z.ú., ředitel, Masarykova 125, 698 01 Veselí nad Moravou. Jestliže stížnost vyřizoval v prvním stupni ředitel, bude stížnost postoupena k řešení správní radě společnosti Zdislava Veselí, z.ú. Pokud má v případě podání a řešení stížnosti uživatel obavy z podjatosti osoby pověřené evidencí či řešením stížností, může podat svou stížnost nadřízenému této osoby – přímo řediteli organizace (kontaktní údaje viz. výše), v případě obavy z podjatosti ředitele, pak správní radě společnosti.

Stěžovatel má možnost se svou stížností případně obrátit na další instituce nebo nezávislé organizace. Na nezávislé instituce či organizace se může stěžovatel obrátit i v případě, že organizace ani v odvolání stěžovatele v řešení stížnosti neuspokojí. Stěžovatel se tedy může obrátit mimo jiné např. na:

- Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno,
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
- V oblasti lidských práv i Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 apod.