



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

7a: STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatelé či další osoby (například zájemci o sociální službu, rodinní příslušníci, pracovníci organizace a další) si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Stížnosti jsou poskytovatelem chápány jako příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Informace o možnosti vznést stížnost jsou zveřejněny na internetových stránkách poskytovatele, prostřednictvím vývěsky a zároveň jsou sděleny při prvním jednání s pracovníkem CNN kraje Vysočina, o.p.s.

Uživatelé služeb, případně další osoby, mohou kdykoliv se všemi pracovníky CNN kraje Vysočina, o.p.s. hovořit o možnosti podat stížnost a dotazovat se ohledně procesu podání stížnosti.

Všichni stěžovatelé mají možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba, stojící mimo struktury organizace), který je při vyřizování stížnosti bude zastupovat.

V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka nebo jiného zprostředkovatele komunikace.

Všichni pracovníci jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznámeni a podle těchto pravidel postupují.

Stížnost může být podána i **anonymním** způsobem.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

(dále jen „stěžovatel“)

- **Uživatel služeb**
- **Zákonný zástupce**
- **Opatrovník**
- **Uživatelem zvolený zástupce**
- **Osoba blízká**
- **Organizace, instituce**
- **Pracovník**

DEFINICE STÍŽNOSTI

Jedná se o projev nespokojenosti stěžovatele s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, stěžovatel má potřebu dosáhnout nápravy.

FORMA PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- **Ústně**
- **Písemně** – předáním pracovníkovi, vložení do schránky na stížnosti, zasláním prostřednictvím pošty
- **Prostřednictvím Dotazníku výzkumu kvality poskytovaných služeb**
- **Telefonicky** – kontakty na pracovníky jsou uvedeny na internetových stránkách organizace, vchodu do budovy a vývěškách jednotlivých poraden
- **Elektronicky** – cnn@cnn-vysocina.cz nebo kterémukoli pracovníkovi organizace
- **Prostřednictvím online služeb**

Forma podání stížnosti není rozhodující pro způsob jejího vyřízení.



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

KOMU SE STÍŽNOST PODÁVÁ

- **Vložení do schránky na stížnosti**
- **Pracovníkovi CNN kraje Vysočina, o.p.s.**
- **Ředitelce organizace**
- **Nadřízenému orgánu (Správní radě)** – pokud je stížnost směřována proti ředitelce organizace

KDO STÍŽNOST VYŘIZUJE

- **Pracovník ze sociálního úseku 1**
- **Ředitelkou ústně pověřený pracovník**
- **Ředitelka organizace**
- **Správní rada** – v případě, že stížnost směřuje proti ředitelce organizace

JAK JE STÍŽNOST VYŘÍZENA

Pracovník, jenž stížnost vyslechl, obdržel či vyzvedl ze schránky na stížnosti (ta je pracovníky kontrolována vždy při příchodu do zaměstnání), neprodleně oznámí tuto skutečnost ředitelce organizace.

- Pracovník informuje ředitelku organizace i o takovém podnětu, který se týkal okamžité situace spojené výhradně s jeho osobou. I takový podnět ze strany stěžovatele může být ku prospěchu zlepšování kvality služeb celé organizace.

Všechny stížnosti jsou konzultovány s ředitelkou organizace, případně na týmové poradě či supervizním sezení, za účelem dosažení co nejpříznivějšího řešení.

Z důvodu zamezení vzniku důvodných obav z možné podjatosti nebo případného střetu zájmů, je vyřízením konkrétní stížnosti vždy pověřen nestranný pracovník.

U každé stížnosti bude provedeno pečlivé prošetření všech relevantních okolností a na základě vedení rozhovoru se zúčastněnými stranami (rozhovory jsou vedeny dle situace a dle požadavků stěžovatele zvlášť nebo společně) je stížnost vyhodnocena jako oprávněná,



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

či neoprávněná. V případě oprávněné stížnosti je nutné vymezení jednotlivých opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků.

Stěžovatel je vždy seznámen s možností podání odvolání proti vyřízení stížnosti (viz níže).

Každá stížnost podléhá evidenci a stěžovatel je vždy informován o jejím vyřízení.

- Pokud není možné žádným způsobem zpětně o vyřízení informovat stěžovatele přímo (např. se jedná o anonymní podání stížnosti), je vyřízení stížnosti vyvěšeno po dobu 30 dní ode dne vyřízení stížnosti na vývěsce vedle schránky na stížnosti.

Lhůta pro vyřízení všech druhů stížnosti je 30 dní (v případě nutnosti prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti, musí být stěžovatel písemně obeznámen) od jejich přijetí pracovníkem CNN kraje Vysočina.

V případě nedodržení lhůty pro vyřízení stížnosti, je stěžovatel oprávněn se obrátit na ředitelku organizace nebo jiný nadřízený/nezávislý orgán.

Vyhodnocení stížnosti:

Je-li to možné, je v případech oprávněné stížnosti zjednána okamžitá náprava (realizace nápravných opatření a jiných návrhů řešení situace, změna chování osoby, proti níž byla stížnost směřována či případná omluva), v ostatních případech nesmí lhůta nápravy překročit 5 pracovních dní.

V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude stěžovatel odkázán na předchozí výsledek šetření a vyzván k případnému doplnění podání (doplněné podání se posuzuje jako nová stížnost).

Pokud je stížnost shledána neoprávněnou, poskytovatel usiluje o bezkonfliktní řešení situace.

NÁLEŽITOSTI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

- Reakce na všechny části stížnosti
- Datum vyřízení
- Jméno a podpis pracovníka, který stížnost vyřizoval
- Jméno a podpis ředitelky organizace
- Poučení o možnosti podání odvolání proti vyřízení stížnosti (viz níže)



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

DOPORUČENÍ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Za účelem snazšího a efektivnějšího vyřizování stížností jsou poskytovatelem doporučeny následující náležitosti, jež by měl daný podnět obsahovat:

- autor stížnosti – stěžovatel má však právo vystupovat anonymně,
- čeho/koho se stížnost týká,
- kdy se kritizovaná událost stala,
- jaký (negativní) dopad událost měla,
- jakou formu nápravy stěžovatel očekává,
- adresu nebo kontakt na stěžovatele pro seznámení s vyřízením stížnosti.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

O všech podaných stížnostech je proveden záznam do Evidence podaných stížností, která je vedena na jednotlivých poradnách a ředitelkou organizace pravidelně kontrolována.

Aby mohla být ústní stížnost evidována, je nutné ji převést do písemné podoby.

V případě písemně doložitelných dokumentů (dopisů, e-mailů atp.):

- je těmto dokumentům přiděleno evidenční číslo shodné s údajem o stížnosti v Evidenci podaných stížností,
- jsou tyto dokumenty zařazeny jako přílohy k Evidenci podaných stížností.

Evidence stížností podléhá předpisům o archivaci a skartaci dokumentů a předpisům o nakládání s osobními a citlivými údaji.

NESPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI – PODÁNÍ ODVOLÁNÍ

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je stěžovatel oprávněn se obrátit na:

- **ředitelku organizace** – v případě, že v I. stupni stížnost vyřizoval pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. – Mgr. Ivana Stupková Kohoutová, třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel. 732 817 118, ivana.stupkova@cnn-vysocina.cz



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

- **Správní radu** – v případě, že v I. stupni stížnost vyřizovala ředitelka organizace – Jiřina Kocmanová, třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel. 702 022 535, kocmanova.j@snn-cr-vysocina.cz
- **zřizovatele organizace** – v případě, že v I. stupni stížnost vyřizovala Správní rada – Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Karlínské nám. 59/12, 186 00 Praha 8-Karlín, Mgr. Šárka Prokopiusová, tel. 721 440 904 (SMS), prokopiusova@snn-cr.cz

Vzhledem k tomu, že současná právní úprava nestanovuje kompetence jednotlivých orgánů, doporučujeme se v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb obrátit na Krajský úřad Kraje Vysočina (Žižkova 57, 587 33 Jihlava, tel.: 564 602 111, posta@kr-vysocina.cz), v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí (Podskalská 19, 128 01 Praha 2, tel.: 221 922 141, jana.landova@mpsv.cz), případně na Kancelář veřejného ochránce práv – Ombudsmana (Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz).



Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

Přílohy ke Standardu č. 7:

Příloha č. 1 – Evidence podaných stížností