



STANDARD Č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

Týdenní stacionář Fryšták

Na Hrádku 100

763 16 Fryšták

Proces	Jméno a příjmení, pozice	Datum	Podpis
Zpracoval:	Mgr. Marta Karpíelová, vedoucí, sociální pracovnice	31.10.2025	
Schválil:	ředitelka Ing. Mgr. Adéla Machalová	31.10.2025	
Účinnost:	3.11.2025		
Závazné pro:	Pracovníci Týdenního stacionáře Fryšták		
Související dokumenty: Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách §88, písm. e)			
Přílohy: Příloha č. 1 Formulář pro podání připomínky, stížnosti na poskytovanou službu Příloha č. 2 Postup pro projednání stížnosti a připomínek v AAK Příloha č. 3 Evidence podaných stížností Příloha č. 4 Zápis o prošetření a způsobu vyřízení stížnosti Příloha č. 5 Zápis o projednání a způsobu vyřízení podnětu/připomínky			

Obsah:

1. Účel
2. Vymezení pojmů
3. Informovanost klienta
4. Proces podávání, přijímání a řešení stížností

1. Účel

Dokument stanoví postup pro přijímání a vyřizování stížností osob či institucí na kvalitu a způsob poskytování sociální služby. Stížnosti jsou považovány za signály, které upozorňují na slabá místa poskytování služby. Současně informují o tom, jak je klienty či jejich blízkými služba vnímána. Ke stížnostem, připomínkám či podnětům poskytované služby je vždy přistupováno jako k efektivním návrhům na zlepšení či zvýšení kvality služby.

Klienti sociální služby, jejich zástupci, rodinní příslušníci, opatrovníci či jakákoliv osoba má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob či průběh poskytované služby. Podání stížnosti nezpůsobí osobě, která stížnost podala nebo osobě, které je nebo byla poskytovaná sociální služba, jíž se stížnost týká, žádnou újmu či tuto osobu nijak nepoškodí.

Pracovníci zařízení usilují o korektní, účinné a rychlé vyřizování stížností, neboť jsou si vědomi, že tak posílí budování dobrého jména zařízení a kvalitu poskytovaných služeb. Postup vyřizování stížností nesmí snižovat důstojnost žádného účastníka a nesmí nežádoucím způsobem ovlivnit budoucí vztahy mezi účastníky. Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele.

2. Vymezení pojmů

Klient či další osoby si mohou podat stížnost různými způsoby:

- 1) **Podnět:** návrh klienta nebo jiné osoby na zlepšení kvality poskytované sociální služby. Podat podnět může podat i kterákoliv jiná osoba.
- 2) **Připomínka:** je brána jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Má směřovat ke zlepšení či změně poskytované sociální služby. Připomínky mohou být oznámeny ústně i písemnou formou. Řešení je v kompetenci vedoucího či zaměstnanců zařízení. Připomínku včetně postupu jejího vyřešení se písemně zaznamenává do „*Formuláře pro podání stížnosti, připomínky na poskytovanou službu*“, viz Příloha č. 1.

Podněty a připomínky klientů jsou neprodleně zaměstnanci zapsány do záznamu o průběhu služby daného klienta, zejména pak pokud se obsah podnětu či připomínky dotýká oblastí, kterým by se měla věnovat pozornost při plánování či vyhodnocování průběhu služby (individuální plánování průběhu služby).

- 3) **Stížnost:** za stížnost se považuje ústně nebo písemně vyjádřena nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby. **O stížnost se jedná vždy, když samotný klient danou věc jako stížnost označí, bez ohledu na obsah stížnosti a na názor zaměstnance.** Osoba ve stížnosti žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Osoba, která si podala stížnost je dále nazývána jako „stěžovatel“.

3. Informování klientů o možnosti podat si stížnost

Klient má právo podat si stížnost a vyjádřit tak svou nespokojenost s poskytováním sociální služby.

S právem stěžovat si na kvalitu či způsob poskytování služby sociální pracovník srozumitelným způsobem seznamuje zájemce/žadatele o sociální službu již v rámci jednání o poskytnutí služby.

Dále o možnostech podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb sociální pracovník informuje klienta při zahájení poskytování sociální služby, a to vhodným způsobem tak, aby tomu klient byl schopen porozumět. Následně je klient o procesu podávání a vyřizování stížností informován vhodnou formou (ústně či s využitím alternativní a augmentativní komunikace) svým klíčovým pracovníkem, a to nejméně jedenkrát ročně. Pro tyto účely má zařízení vypracovaná *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů v alternativní podobě* (viz příloha č. 2). Splnění této povinnosti klíčový pracovník nebo sociální pracovník písemně zaznamená do individuálního plánu klienta a do záznamu o průběhu služby v IS CYGNUS.

Tyto informace jsou pro klienty, jejich blízké a veřejnost dostupné:

- v Domácím řádu, který je k dispozici na každé domácnosti,
- k nahlédnutí u sociální pracovnice, vedoucí zařízení,
- na internetových stránkách organizace www.ssozp.cz
- každý klient na základě vyhodnocení jeho schopností má pravidla pro podávání a vyřizování stížností v alternativní podobě u sebe na pokoji.

Jde-li o klienta, který není schopen porozumět možnosti podat si stížnost či se jedná o klienta, který komunikuje s obtížemi, se klíčový pracovník snaží vymezit oblasti v rámci poskytování služby, kde by mohlo dojít k porušení práv klienta nebo k nedostatečnému uspokojování jeho potřeb či přání.

4. Proces podávání, přijímání, evidování a řešení stížností

4.1. Podávání stížností

Stížnost na poskytování služby může podat:

- klient (osoba, které je poskytována sociální služba)
- osoba, které byla poskytována sociální služba
- opatrovník nebo podpůrce klienta
- osoba zmocněná klientem
- rodinný příslušník klienta nebo blízka osoba klienta
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby
- nebo kterákoliv jiná osoba

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Stížnost lze podat ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat:

- **ústně:** osobně, telefonicky, kterémukoli zaměstnanci zařízení,
- **písemně**, a to:
 - vlastní písemnou formou či
 - prostřednictvím formuláře pro podávání stížností, který je k dispozici v kanceláři vedoucí služby, viz příloha č. 1
 - poštou na adresu zařízení:
Týdenní stacionář Fryšták
Vedoucí Týdenního stacionáře a Chráněného bydlení Fryšták:
tel.: (+420) 735 115 868,
Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták
- **elektronickou formou:**
 - prostřednictvím **e-mailu** na adresu: vedouciTS@ssozp.cz
 - prostřednictvím **e-mailu** na adresu: podatelna@ssozp.cz
 - **datovou schránkou:** ID bmcu95n
 - další kontakty jsou uvedeny na webových stránkách organizace: www.ssozp.cz/kontakt/
- **anonymně:** telefonicky, poštou, elektronicky
- vložením do **schránky na stížnosti**. Tato schránka je umístěna v zařízení ve vstupní chodbě vpravo a je označena nápisem *Stížnosti, podněty, náměty ...* (dále jen „Schránka“).
- Vložením do **poštovní schránky**, umístěné u vstupní brány do areálu služby.

4.2. Přijímání stížností

Stížnost je povinen přijmout kdokoli ze zaměstnanců zařízení. Tento pracovník je pak povinen stížnost neprodleně předat vedoucí zařízení.

Stížnosti vhozené do *Schránky*, jsou vybírány vedoucí zařízení 1x týdně v pondělí.

O ústní stížnosti příjemce (pracovník) sepíše **písemný záznam o podání ústní stížnosti**. Jakýkoli službu konající pracovník, který je o to klientem, rodinným příslušníkem či jinou osobou požádán, je povinen stížnost sepsat na příslušném tiskopise „*Formulář pro podání stížnosti, připomínky na poskytovanou službu*“, viz. Příloha č. 1. Zaměstnanec je povinen po sepsání záznamu stěžujícímu záznam přečíst a předložit jej stěžovateli k podpisu.

Pokud osoba požádá o sepsání **anonymní stížnosti, jméno a podpis stěžovatele se neuvádí**.

Pracovník stěžovateli vyhotoví kopii záznamu, v případě, že ji vyžaduje. Originál bude předán vedoucí zařízení, která zajistí bez zbytečného odkladu její řádnou evidenci a označení.

Vedoucí provede záznam o přijetí stížnosti do knihy „**Evidence podaných stížností**“, viz Příloha č. 3.

V „*Evidenci podaných stížností*“ jsou stížnosti vedeny dle data podání stížností. Každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo (číselnou řadou vzestupně, od začátku daného kalendářního roku), dále kdo vyřizuje a datum vyřízení stížnosti. „*Evidence podaných stížností*“ je uložena v kanceláři vedoucí zařízení.

Stížnosti na poskytování služby jsou rovněž zakládány do osobních dokumentací klientů.

O přijetí písemné stížnosti je vždy vhodnou formou stěžovatel informován, a to nejpozději do 10 pracovních dní.

4.3. Podávání a vyřizování stížností obtížně komunikujících klientů

Všichni zaměstnanci jsou povinni sledovat a vyhodnocovat spokojenost či nespokojenost klientů, tzn. sledovat projevy libosti a nelibosti v chování klientů, např. pláč, křik, apatie, neverbální prostředky. Klient může být hladový, něco ho bolet, může značit přecitlivělost na hluk, průvan, zimu, horko, ostatní klienty nebo pracovníky.

Zvýšenou pozornost pracovníci věnují klientům, kteří nedokáží verbálně komunikovat či komunikují s obtížemi a nejsou schopni sami sdělit, že jde o stížnost.

Projevy nespokojenosti jsou zaznamenávány v záznamech o průběhu poskytování služby - Záznam péče v IS CYGNUS. Bezodkladně jsou vedoucí zařízení nebo společně v rámci pracovního týmu vyhodnoceny.

Klient může dát najevo nespokojenost např.:

- Klient dovede pracovníka k tomu, co potřebuje nebo chce, co se mu líbí či nelíbí.
- Pracovník pak jednoduše kladenými otázkami může dosáhnout, že nám klient vyjádří svoji stížnost souhlasem či nesouhlasem, jednoslovným vyjádřením.
- Projevem klientovy komunikace jsou i jeho gesta, emoce nebo aktivita (opuštění místa, uchopení něčeho, zakrytí očí nebo uší aj.), na které bezodkladně pracovníci reagují.
- Další metodou je pozorování, zapisování a vyhodnocování činností klientů (analýza uspokojování potřeb)
- V rámci poskytování služby rovněž rozvíjíme obrazovou či věcnou alternativní komunikaci.

Pokud klient nebude moci komunikovat sám, bude přivolána osoba, která mu rozumí, např. klíčový pracovník, příp. opatrovník nebo rodinný příslušník.

Za nekomunikující klienty může podat stížnost kterýkoliv pracovník v přímé péči, klíčový pracovník, rodinný příslušník nebo cizí jiná osoba v okolí klienta.

4.4. Způsob komunikace pracovníků zařízení s klienty

Při komunikaci s klienty pracovník:

1. Používá jednoduchý a konkrétní jazyk

Vyhýbá se právníckému žargonu a abstraktním pojmům. V rámci komunikace používá co nejjednodušší slova a krátké věty. Místo „podat stížnost“ lze říct „řít někomu, že se mi něco nelíbí“ nebo „někomu napsat, že jsem nespokojený/á“.

2. Využívá metody alternativní a augmentativní komunikace

- **Piktogramy nebo obrázky:** Pro každý krok procesu (např. „rozumím“, „chci si stěžovat“, „komu to řeknu“, „co se stane dál“).
- **Jednoduchá schémata:** Znázornit si cestu stížnosti (např. od osoby k nadřízenému pracovníkovi nebo pokud se nic nestane, poté vyšší instanci).
- **Reálné předměty nebo gesta:** Pokud je to relevantní, použijeme konkrétní předměty k ilustraci (např. formulář, tužka) nebo gesta.

3. Požádá klienta o opakování a shrnutí

Je důležité, nechat klienta, aby vlastními slovy zopakoval, co mu bylo sděleno. Lze se ho na to zeptat např.:

- „Můžete mi prosím říct, co byste udělal/a, kdyby se Vám něco nelíbilo?“
- „Komu byste řekl/a jako první, že se Vám něco nelíbí?“
- „Co se stane potom, jak to řeknete?“

Je důležité si všimnout toho, **co** klient řekl, ale také **jak** to řekl. Pokud váhá, je zmatený nebo se odchyluje od tématu, je potřeba vysvětlení zopakovat a zjednodušit.

4. Položí konkrétní, uzavřené otázky

Místo otevřených otázek se ptáme na specifické detaily, na které lze odpovědět „ano“ nebo „ne“, nebo vybrat z několika možností.

- „Máme to napsat, nebo to říct ústně?“
- „Kdo je osoba, které to máme říct? Je to pan/paní XY?“
- „Můžete mi ukázat, komu/na které číslo máme zavolat?“
(můžeme ukázat na obrázek dané osoby)

5. Pozoruje neverbální signály

Kromě verbálních odpovědí sledujeme i neverbální projevy:

- **Oční kontakt:** Udržuje s námi oční kontakt?
- **Výraz obličeje:** Je uvolněný, nebo zmatený/napjatý?
- **Znaky úzkosti nebo frustrace:** Pokud se objeví, může to znamenat, že nerozumí nebo je přetížený. V takovém případě uděláme pauzu a zkusíme jiný přístup.
- **Přikyvování:** Někdy lidi přikyvují, i když nerozumí. Zkombinujeme pozorování s dalšími metodami.

6. Ověří si porozumění v průběhu času

Jednorázové vysvětlení nemusí stačit. Opakovaně se k tématu vracíme a ověřujeme porozumění. Můžeme se zeptat po několika dnech nebo týdnech, zda si osoba pamatuje, co má dělat, když se jí něco nelíbí.

Důležitými aspekty při komunikaci s klienty je:

- **Trpělivost:** Budeme velmi trpěliví a dáme osobě dostatek času na zpracování informací.
- **Pozitivní posílení:** Chválíme každý projev porozumění nebo snahu, i když není dokonalá.
- **Podpora:** Ujistíme klienta, že ho v procesu podání stížnosti podpoříme, pokud to bude potřebovat.
- **Individuální přístup:** Každý klient je jedinečný. Přizpůsobíme metody komunikace jeho schopnostem a potřebám.

4.5. Evidence stížností

Stížnosti jsou vedeny sociálním pracovníkem v listinné podobě v knize s označením „**Evidence podaných stížností**“. Evidence stížností je uložena v kanceláři sociálního pracovníka v uzamykatelné skříni. O přijetí každé stížnosti sociální pracovník provede písemný záznam do knihy „**Evidence podaných stížností**“ do příslušného formuláře za daný kalendářní rok, viz Příloha č. 3.

U každé stížnosti je uvedeno:

- evidenční číslo stížnosti (číselná řada jdoucí vzestupně od začátku daného kalendářního roku),
- datum přijetí stížnosti,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele (je-li známo),
- kontakt na stěžovatele,
- předmět stížnosti,
- způsob podání: ústně, písemně či jiná forma,
- jméno a příjmení pracovníka, který stížnost přebral,
- jména a příjmení pracovníka, který stížnost vyřizuje,
- datum vyřízení stížnosti,
- oprávněnost stížnosti: důvodná, částečně důvodná, nedůvodná, neprověřitelná.

O přijetí stížnosti je vždy vhodnou formou informován stěžovatel, viz Příloha č. 2, a to nejpozději do 5 pracovních dní. Současně je proveden písemný záznam do IS CYGNUS.

4.6. Vyřizování stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby řeší, jsou-li v jeho kompetenci, vedoucí služby, který se vždy snaží stížnost řešit bezodkladně. Vedoucí zařízení řeší stížnosti samostatně nebo určí osobu oprávněnou k vyřízení. Vedoucí zařízení nebo jí pověřený pracovník prověří všechny relevantní skutečnosti týkající se stížnosti, které je nezbytné zdokumentovat. V rámci řešení stížnosti zjišťuje fakta, vede rozhovory s účastníky situace a zjišťuje jejich stanoviska. Dále studuje potřebnou písemnou dokumentaci týkající se dané stížnosti a zajišťuje další potřebné podklady. Každá stížnost je prošetřena v plném rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.

V závěru rozhodne, zda se jedná o stížnost:

- důvodnou („D“)
- nedůvodnou („N“)
- částečně důvodnou (ČD“)
- neprověřitelnou („NP“)

Rozhodnutí o důvodnosti stížnosti zanesou do Evidence podaných stížností a do dokumentace klienta.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, tzn., že se jedná o stížnost důvodnou či částečně důvodnou, vedoucí zařízení bezodkladně navrhne přijetí nápravných opatření k odstranění případných zjištěných nedostatků a zamezení opakování situace v budoucnosti, včetně termínů jejich plnění a odpovědnosti pracovníků.

Při vyřizování stížnosti posuzuje pověřená osoba následující kritéria:

- zda nebyly porušeny pracovní postupy nebo povinnosti pracovníků služby,
- zda nebyly porušeny zásady poskytované služby definované § 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- zda podmínky poskytované služby odpovídaly potřebám klienta,
- ostatní okolnosti a jejich souběh a příčinné souvislosti.

Nápravná opatření v případě oprávněné stížnosti:

- náhrada způsobené újmy, např. kompenzace,
- kárný pohovor s pracovníkem, jehož způsob práce byl důvodem podání stížnosti, doplnění znalostí a informací pracovníka, dohled nad jeho prací, vytýkácí dopis, odebrání osobního ohodnocení,
- realizace intervize, supervize pro pracovníka/pracovníků, kteří byli zainteresováni v případě,
- zvyšování kvalifikace pracovníka/pracovníků, jako např. kurz, školení, odborná stáž, doplnění potřebných informací aj.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Jsou-li v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je třeba o tom neprodleně informovat ředitelku organizace, která rozhodne o dalším postupu.

O průběhu, způsobu a výsledku řešení stížnosti je vyhotoven písemný záznam „*Zápis o prošetření a způsobu vyřízení stížnosti*“ (viz. Příloha č. 4). Na základě písemného záznamu o způsobu řešení stížnosti je zpracován návrh odpovědi stěžovateli. Písemná odpověď je stěžovateli ve stanovené lhůtě doručena. V případě, že stěžovatel žádá vysvětlení, je mu náležitě, srozumitelným způsobem poskytnuto vedoucí zařízení či jí pověřeným pracovníkem.

Při vyřizování stížnosti je zohledněn zdravotní stav stěžovatele a jeho schopnosti porozumět odpovědi v rámci vyřízení stížnosti – způsob odpovědi je přizpůsoben možnostem stěžovatele (postupy v AAK aj.).

Stížnost na pracovníka zařízení je v kompetenci vedoucího zařízení případně pověřeného pracovníka.

Stížnost na vedoucího zařízení je v kompetenci ředitelky příspěvkové organizace.

Stížnost na ředitelku příspěvkové organizace je v kompetenci zřizovatele příspěvkové organizace, a to Zlínskému kraji, kontakt viz. níže.

Stěžovatel je vždy vhodnou formou vyrozuměn, kdo stížnost řeší.

Při procesu vyřizování stížnosti je stížnost vždy:

- zaevidována do „*Evidence podaných stížností*“,
- stěžovateli je vhodnou formou předáno/zasláno potvrzení přijetí stížnosti,
- v „*Evidenci podaných stížností*“ je založen „*Záznam z prošetření a způsobu vyřízení stížnosti*“, případně „*Zápisy z jednání*“ aj.,
- stěžovateli je vhodnou formou předáno/odesláno vyjádření o způsobu vyřízení stížnosti.

Při prošetřování a vyřizování stížnosti je nutné dodržet následující postup:

- stížnost důsledně a odpovědně prozkoumat,
- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, ve stanovené lhůtě,
- v plném rozsahu prošetřit všechny body stížnosti, zjištění písemně zdokumentovat,
- výsledky šetření objektivně vyhodnotit a rozhodnout, zda se jedná o stížnost důvodnou, částečně důvodnou či nedůvodnou,
- poskytnout výsledky šetření ředitelce organizace případně za účelem přijetí nápravných opatření k odstranění zjištěných nedostatků,
- stěžovatele písemně (vhodným způsobem) vyrozumět o způsobu řešení stížnosti a o případných přijatých opatřeních,
- přijetí nápravných opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti včetně stanovení termínů plnění a pověření kompetentního pracovníka,
- kontrolovat, zda opatření uložená ke sjednání nápravy jsou řádně plněna,
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení, a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat si z ní kopie či výpisy.

Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem, jen o výsledku řešení stížnosti není informován stěžovatel.

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb. Zpracovaná hodnocení mohou sloužit jako např. podklad pro vytvoření vzdělávacího plánu pracovníků nebo pro zajištění jiných opatření v oblasti personální politiky zařízení.

K průběžnému zvyšování kvality poskytovaných služeb se vyhodnocují stížnosti jednou za rok, zpravidla v první čtvrtině kalendářního roku.

4.7. Informování stěžovatele o vyřízení stížnosti

Stěžovatel je vždy písemně nebo jiným vhodným způsobem informován o způsobu vyřízení jeho stížnosti. Poskytovatel stěžovateli vždy nabídne i možnost ústního projednání výsledků řešení stížnosti. V tomto případě může mít písemná odpověď na stížnost podobu záznamu o projednání výsledků vyřízení stížnosti.

Výsledek šetření anonymní stížnosti, která se týká kvality poskytované služby, je zaevidován v „*Evidenci podaných stížností*“ a v dokumentaci klienta.

S výsledkem šetření anonymní stížnosti, která se týká kvality poskytované služby, je osoba zájímaví se o prošetření stížnosti seznámena na požádání sociálním pracovníkem.

Jednalo-li se o anonymní stížnost z řad klientů služby, se způsobem řešení stížnosti je vhodným způsobem klient seznámen prostřednictvím klíčového pracovníka, sociálního pracovníka nebo vedoucí služby.

4.8. Lhůty pro vyřízení stížnosti

Stížnost na poskytování sociálních služeb lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, jež je předmětem stížnosti.

Stížnosti jsou vyřizovány neprodleně, **nejpozději však do 30 dnů ode dne**, kdy byla poskytovateli sociální služby doručena. Tato lhůta může být ze strany organizace ve výjimečných a v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení, které k tomu vedly, bude stěžovatel informován.

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile byl stěžovatel vyrozuměn o způsobu vyřízení stížnosti a byla realizována opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků.

Opakuje-li se stížnost od jednoho stěžovatele s obdobným obsahem, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla řádně vyřízena, a o výsledku stěžovatele písemně vyrozumět. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, dále se tato stížnost již neprošetřuje v celém rozsahu.

Pokud není s řešením stížnosti stěžovatel spokojen, může podat stěžovatel odvolání. Pro podání odvolání platí stejná pravidla jako pro podání stížnosti.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti či nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na nadřízený orgán organizace – zřizovatele, na nezávislé instituce zabývající se ochranou lidských a občanských práv, či MPSV.

Kontaktní adresy, na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Zřizovatel:

Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí

třída Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

Webové stránky: www.zlinskykraj.cz

Elektronické podání na e-mail: podatelna@zlinskykraj.cz

Telefon: (+420) 577 043 111

ID datové schránky: scsbwku

Nezávislá organizace:

Veřejný ochránce práv (ombudsman):

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Webové stránky: www.ochrance.cz

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefon: (+420) 542 542 888

ID datové schránky: jz5adky

V případě nespokojenosti s vyřízením podané stížnosti nebo v případě, kdy podání nebylo vyřízeno ve stanovené lhůtě, se stěžovatel může obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

Webové stránky: www.mpsv.cz

E-mail: posta@mpsv.cz

Telefon: (+420) 950 191 111

ID datové schránky: sc9aavg

Žádost o prověření způsobu vyřízení stížnosti lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření organizace ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Ministerstvo práce a sociálních věcí je povinno do 30 dnů od doručení žádosti o prověření informovat stěžovatele o výsledku přezkumu.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Příloha č. 1

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY				
Datum podání stížnosti, připomínky	Jméno a příjmení stěžovatele, kontakt	Jméno a příjmení pracovníka, který stížnost přijal	Jméno a příjmení svědka	Evidenční číslo
Důvod podání stížnosti, připomínky				
Šetření na místě, reakce zúčastněných, návrh stěžovatele				

.....
Podpis stěžovatele

Příloha č. 2

Postup pro podávání stížností / připomínek



1. Chci si stěžovat! Jsem naštvaný! Někdo mi ublížil!



Křičí na mě



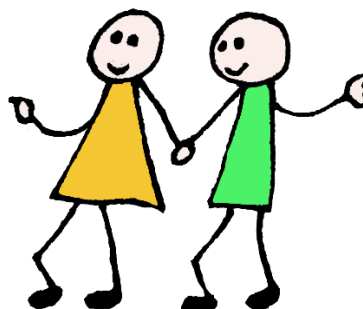
zlobí se na mě



bijí mě...

2. Jak to mohu udělat?

O pomoc s napsáním stížnosti můžete požádat osobu, které věříte



Řeknu to pracovníkovi

Napíšu to

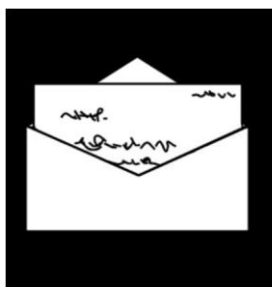
Můžu napsat stížnost a vložit do schránky na stížnosti.



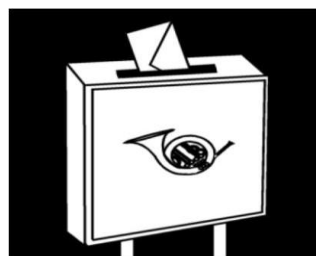
Dám do schránky na stížnosti umístěné ve vstupní chodbě stacionáře.



Pošlu to poštou



Hodím dopis do poštovní schránky



Adresa:

Týdenní stacionář Fryšták

Na Hrádku 100

763 16 Fryšták

Pošlu to e-mailem



Vedoucí Týdenního stacionáře a

Chráněného bydlení Fryšták:

e-mail: vedoucíTS@ssozp.cz

Zavolám to



Na číslo:

(+420) 735 115 868 vedoucí a sociální pracovník služby

3. Stížnosti vyřizuje vedoucí služby.



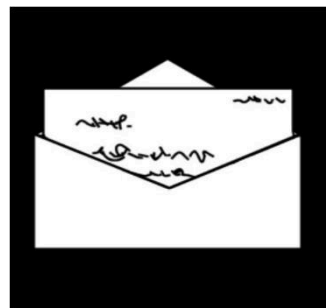
e-mail: vedoucíTS@ssozp.cz

tel. číslo: (+420) 735 115 868

4. Stížnost je vyřízena do 30 dnů



5. Stížnost vyřídíme písemně



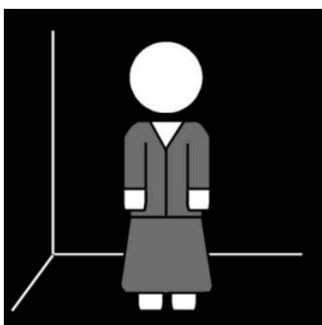
6. Můžete být nespokojeni s vyřízením stížnosti



7. Můžete se obrátit na

Ředitelku příspěvkové organizace

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, p.o.



Mgr. Ing. Adéla Machalová

Na Hrádku 100

763 16 Fryšták

Tel. číslo: 775 188 669

reditelka@ssozp.cz

8. Když stále nebudete spokojeni...



... můžete se ještě obrátit na

Zřizovatel



Krajský úřad Zlínského kraje

Odbor sociálních věcí

třída Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

E-mail: podatelna@zlinskykraj.cz

Telefon: (+420) 577 04 111

Veřejný ochránce práv (ombudsman)



Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefon: (+420) 542 542 888

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 2

128 00 Praha

E-mail: posta@mpsv.cz

Telefon: (+420) 950 191 111

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Příloha č. 4

ZÁPIS O PROŠETŘENÍ A ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI				
Datum podání stížnosti	Datum prošetření stížnosti	Jméno a příjmení stěžovatele, kontakt	Jméno a příjmení pracovníka, který stížnost vyřizuje	Evidenční číslo
Způsob prošetření stížnosti				
Zúčastnění				
Rozhodnutí - oprávněnost stížnosti (důvodná, částečně důvodná, nedůvodná, neprověřitelná)				
Nápravná opatření, případně další kroky				
Spokojenost stěžovatele s řešením				
Způsob doručení výsledku jednání stěžovateli				

.....
Podpis pověřené osoby

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Příloha č. 5

ZÁPIS O PROJEDNÁNÍ A ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ PODNĚTU/ PŘIPOMÍNKY				
Datum podání podnětu/ připomínky	Datum projednání podnětu/ připomínky	Jméno a příjmení toho, kdo podnět/ připomínku podal, kontakt	Jméno a příjmení pracovníka, který podnět/ připomínku řeší	Evidenční číslo
Způsob projednání podnětu/ připomínky				
Zúčastnění				
Výsledek projednání podnětu/ připomínky				
Nápravná opatření, případně další kroky				
Spokojenost toho, kdo podnět/ připomínku podal s řešením				
Způsob doručení výsledku jednání tomu, kdo podnět/ připomínku podal				

.....
Podpis pověřené osoby