



VNITŘNÍ PŘEDPIS

č. 2015/10

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Tento vnitřní předpis je vydáván v souladu s § 88 písm. e) zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a upravuje vnitřní pravidla Střediska sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizace (dále jen SSP), pro podávání, přijímání a vyřizování stížností.
2. **Stížnost** je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzické osoby bez omezení věku (tj. zletilí i nezletilí uživatelé či zájemci o službu) nebo právnické osoby obracejí na SSP ve věci ochrany svých zájmů nebo zájmů svých nezletilých dětí v rámci sociálně-právní ochrany, způsobu poskytování sociálních služeb a jejich kvality nebo správního řízení podle platných právních předpisů popřípadě, kterým fyzické nebo právnické osoby upozorňují na nedostatky či závady v kterékoliv z činností SSP.
3. V případě stěžovatelů - fyzických osob lze stížnost podat i anonymně, tj. bez uvedení údajů identifikujících stěžovatele.
4. Za hromadnou stížnost se považuje stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro doručování písemnosti.
5. Každý stěžovatel (tj. fyzická i právnická osoba) má možnost zvolit si pro případ podání i vyřízení stížnosti zástupce, který je povinen prokázat se příjemci stížnosti plnou mocí k zastupování. V případě nezletilých není plná moc vyžadována, nezletilý může svého zástupce pověřit ústně.

Článek 2

Náležitosti stížnosti a způsob jejího podání

1. Každá stížnost musí splňovat určité obsahové náležitosti, jimiž je zejména označení konkrétního pracovníka, proti němuž stížnost směřuje, dále konkrétní vyjádření jednání či nejednání, ve kterém je spatřováno pochybení tohoto pracovníka. V případě, že stížnost nesměřuje proti konkrétnímu pracovníkovi, musí z ní být zřejmé, v jakých skutečnostech je spatřován nedostatek či závada v činnosti SSP.
2. Stížnost je možné zaslat poštou, elektronickou poštou, datovou schránkou, prostřednictvím Schránek důvěry. V případě služby – Linka důvěry Olomouc rovněž prostřednictvím chatu. V kanceláři asistentky ředitele je možné stížnost podat osobně, či sepsat záznam o stížnosti.

Článek 3

Podání stížnosti

1. Písemná i ústní stížnost může být podána kterémukoliv pracovníku SSP, s výjimkou údržbáře a uklízečky. Stížnost může být podána také přímo v kanceláři asistentky ředitele v 2. NP budovy SSP, Na Vozovce 26, Olomouc, kde ji přijímá asistentka ředitele, v případě její nepřítomnosti je možné písemnou stížnost podat u zastupujícího



- pracovníka. Písemnou stížnost je rovněž možné zaslat na výše uvedenou adresu prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Stížnosti podávané prostřednictvím e-mailu je možné zaslat na e-mailovou adresu SSP – **ssp@ssp-ol.cz**.
2. V případě ústní stížnosti či stížnosti podané prostřednictvím chatu v době poskytování sociální služby TKP je každý pracovník přímo poskytující tuto službu povinen takovou stížnost přijmout, vyhotovit Záznam o stížnosti podané ústně a následně postoupit příslušnému pracovníkovi vyřizující stížnosti.
 3. V případě stížností na zaměstnance, vedoucí pracovníky nebo činnost odloučených pracovišť SSP, tj. Poraden pro rodinu Olomouc, Prostějov, Přerov, Šumperk a Jeseník (dále jen „PPR“) se tyto stížnosti podávají kterémukoliv pracovníku, který je dále předá svému vedoucímu (v případě ústně podané stížnosti je tento povinen se stěžovatelem vyhotovit Záznam o stížnosti podané ústně, jehož vzor je uveden v příloze č. 1 tohoto vnitřního předpisu). Odpovědný vedoucí stížnost zapíše do spisové služby a předá ji k evidenci řediteli SSP. Vedoucí PPR může stížnost vyřídit ihned (dle postupu v Čl. 5 odst. 2), pokud se tak nestane, podání bez zbytečného odkladu předá řediteli SSP společně s písemným vyjádřením k dané věci.
 4. Pro podání písemné stížnosti lze využít poštovní schránku umístěnou u vstupních dveří budovy SSP, Na Vozovce 26, Olomouc, nebo Schránku důvěry (viz čl. 6).

Článek 4

Příjem stížností a jejich evidence

1. Příjemcem stížnosti může být kterýkoliv pracovník SSP, s výjimkou údržbáře a uklízečky. Příjemce stížnosti takové podání řádně zapíše do spisové služby a následně předá řediteli SSP. Ředitel SSP stížnost zaeviduje do knihy stížností, která je umístěna v kanceláři ředitele SSP v 2. NP budovy SSP, Na Vozovce 26, Olomouc. Výjimkou jsou stížnosti podávané v rámci správního řízení (viz čl. 7), které se evidují samostatně ve spisech jednotlivých správních řízení o příspěvku na úhradu pobytu a péče v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.
2. Pracovníkem vyřizující stížnosti na konkrétního pracovníka SSP je vedoucí příslušného úseku, ve kterém daný pracovník působí.
3. Pracovníkem vyřizující stížnosti na vedoucího úseku a zástupce ředitele je ředitel SSP.
4. Pracovníkem vyřizující stížnosti na způsob poskytování nebo kvalitu sociální služby je vedoucí úseku, do něhož sociální služba patří.
5. Pracovníkem vyřizující stížnosti směřující proti činnostem spadajícím do působnosti ekonomicko-provozního úseku je ředitel SSP.
6. Pracovníkem vyřizující stížnosti zaměstnance SSP je ředitel SSP.
7. Není-li na stížnosti určena konkrétní osoba, pracoviště nebo sociální služba, je odpovědným k vyřízení stížnosti ředitel SSP, který stížnost vyřídí sám, nebo ji předá příslušnému pracovníku.
8. O ústně přijatých stížnostech, které nejsou vyřízeny ihned, se sepisuje písemný záznam, jehož vzor je uveden v příloze č. 1 tohoto vnitřního předpisu. Záznam obsahuje místo a datum pořízení, předmět stížnosti, údaje umožňující identifikaci přítomných osob, tedy titul, jméno, příjmení, trvalý pobyt, příp. adresu pro doručování, vylíčení důvodů podání stížnosti, jméno, příjmení a funkci osoby, která záznam sepsala. Záznam podepisuje osoba, která sepsala záznam a dále všechny osoby, které se jednání účastnily. V záznamu se uvede i případné odepření podpisu a důvody odepření.
9. Každá zaevidovaná stížnost musí obsahovat zejména označení stěžovatele, nebo označení, že se jedná o anonymní podání. Dále datum a místo podání stížnosti a



vyličení obsahu stížnosti. To je zajištěno vložení originálu písemné stížnosti, případně vložení Záznamu o stížnosti podané ústně, do knihy stížností. Po vyřízení stížnosti je způsob jejího vyřízení, včetně případných opatření vedoucích k nápravě zjištěných nedostatků či závad, do knihy stížností rovněž zaznamenán.

Článek 5

Vyřizování stížností a překum způsobu jejich vyřízení

1. Průběh šetření stížnosti musí být zabezpečen tak, aby nedocházelo ke zbytečným průtahům. Při šetření musí být zajištěna vzájemná zastupitelnost zaměstnanců, kteří se na něm podílí.
2. V případě ústně podané stížnosti, může být stížnost se stěžovatelem okamžitě projednána s vedoucím Poradny pro rodinu nebo vedoucím úseku. Pokud dojde během projednání stížnosti k jejímu vyřešení, sepíše o tom pracovník protokol, který poté se všemi informacemi předá řediteli SSP, který již není povinen zasílat písemnou informaci stěžovateli o vyřízení stížnosti.
3. Přijaté a zaevidované stížnosti, které nebyly vyřízeny ihned při jejich podání, řeší pracovník vyřizující stížnosti tak, že záležitost prošetří, případně osobně projedná se stěžovatelem, a ke stížnosti zaujme jednoznačné stanovisko, které konzultuje s ředitelem SSP. Písemnou informaci stěžovateli o vyřízení stížnosti podepisuje ředitel SSP.
4. Pokud pracovník vyřizující stížnost usoudí, že podání neobsahuje náležitosti uvedené v čl. 2 odst. 1 a pro tyto nedostatky ji není možné prošetřit, informuje o této skutečnosti ředitele SSP tak, aby ten mohl ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí stížnosti daného stěžovatele písemně informovat. Takový stěžovatel bude zároveň poučen o možnosti doplnění své stížnosti a jejího nového podání.
5. Pokud pracovník vyřizující stížnost usoudí, že řešení stížnosti nepatří do kompetence SSP, informuje o této skutečnosti ředitele SSP tak, aby ten mohl ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí stížnosti daného stěžovatele písemně informovat o dané skutečnosti s návrhem, kam se má s touto stížností obrátit.
6. Na stížnost ve věci, která byla opakovaně šetřena a u níž ani opakovaným šetřením nebyly zjištěny skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti. Tento postup sdělí pracovník vyřizující stížnost stěžovateli.
7. Pokud bude při prošetřování stížností zjištěno, že záležitostí se zabývají orgány činné v trestním řízení, že ve věci probíhá občanskoprávní řízení nebo správní řízení, nebude v šetření stížnosti dále pokračováno a stěžovateli bude tato skutečnost sdělena.
8. Pracovník vyřizující stížnost je povinen věc prošetřit a zpracovat písemnou zprávu o způsobu a závěrech prošetření stížnosti a o případných opatřeních přijatých k odstranění závad a tuto projednat s ředitelem SSP tak, aby ten mohl ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí stížnosti daného stěžovatele písemně informovat o vyřízení stížnosti (viz. čl.5 odst. 2). Takto se postupuje i v případě, kdy bylo shledáno, že stížnost není oprávněná.
9. Zpráva o vyřízení stížnosti je vždy písemná a je odeslána na adresu, kterou ve svém podání stěžovatel uvedl. Nezletilým umístěným v ZDVOP je písemná zpráva o vyřízení stížnosti předána osobně. V případě anonymní stížnosti může být zpráva odeslána na e-mailovou adresu, kterou anonymní stěžovatel uvedl, popřípadě v listinné podobě na adresu P.O.Boxu. Pokud stěžovatel neuvede ve svém podání adresu, na kterou by



mohla být zpráva zaslána, pak je způsob vyřízení stížnosti zaznamenán pouze v knize stížností. Nezletilí umístění ve ZDVOP jsou se zprávou o vyřízení anonymní stížnosti seznámeni tak, že je tato vyvěšena na nástěnce vedle schránky důvěry ve 3. NP budovy SSP.

10. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci vyřídit ve stanovené lhůtě, oznámí tuto skutečnost s uvedením důvodu pracovník vyřizující stížnost řediteli SSP tak, aby ten mohl ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí stížnosti daného stěžovatele písemně o této skutečnosti informovat.
11. V případě, že stěžovatel nebude s vyřízením stížnosti či s přijatými opatřeními spokojen, má právo obrátit se písemně na ředitele SSP s žádostí o opětovné prošetření jeho stížnosti nebo se může obrátit na zřizovatele SSP, tj. Olomoucký kraj, se sídlem Jeremenkova 41a, Olomouc, PSČ 779 11, IČ: 60609460. Žádost adresovaná řediteli musí obsahovat konkrétní důvody nespokojenosti s původním vyřízením stížnosti (s čím konkrétně nesouhlasí a proč). Ředitel SSP následně takovou stížnost osobně prošetří a stěžovatele bude ve lhůtě 30 dnů od přijetí stížnosti informovat o závěrech svého šetření.
12. Každá stížnost je chápána pozitivně a je vnímána jako podnět ke zkvalitnění služeb. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, v žádném případě nemá vliv na budoucí poskytování sociálních služeb. Odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

Článek 6 **Schránky důvěry**

1. Pro podání písemných stížností lze také využít Schránek důvěry, které jsou umístěny na jednotlivých pracovištích SSP následujícím způsobem:
Poradna pro rodinu Olomouc – schránka umístěna v prostorách čekárny
Poradna pro rodinu Přerov – schránka umístěna v prostorách čekárny
Poradna pro rodinu Jeseník – schránka umístěna v prostorách čekárny
Poradna pro rodinu Prostějov – schránka umístěna při vstupních dveřích do poradny
Poradna pro rodinu Šumperk – schránka umístěna při vstupních dveřích do poradny

Obsah schránky vybírá každé pondělí sociální pracovnice příslušné poradny. V případě takto podané stížnosti, se postupuje jako v případě stížnosti podané písemně.
2. V budově SSP, Na Vozovce 28, Olomouc, se v 1. NP na vstupních dveřích do poradensko-terapeutického úseku nachází schránka důvěry pro uživatele služeb SSP. Obsah schránky důvěry vybírá každé pondělí asistentka ředitele. V případě takto podané stížnosti, postupuje asistentka ředitele obdobně jako u písemně podané stížnosti. Pro nezletilé umístěné v ZDVOP je k dispozici schránka důvěry ve 3. NP. Obsah schránky vybírá každý den asistentka PÚ konající denní službu. Pokud se ve schránce nalézá stížnost, postupuje asistentka PÚ obdobně jako u písemně podané stížnosti.
3. V 2. NP před vstupními dveřmi ekonomicko-provozního úseku je umístěna schránka důvěry pro stížnosti, náměty a připomínky zaměstnanců SSP. Tuto schránku vybírá každé pondělí asistentka ředitele. Veškerá podání z této schránky bezodkladně předává řediteli SSP, který se jimi dále zabývá, projednává je s vedoucími jednotlivých úseků, případně s jednotlivými pracovníky.



Článek 7

Stížnosti v rámci správního řízení a přezkum způsobu jejich vyřízení

1. Ředitel SSP rozhoduje ve správním řízení o příspěvku na úhradu pobytu a péče v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc podle §42b zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.
2. Dotčené osoby (tj. osoby, kterých se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká) mají právo podat proti chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu – řediteli SSP, stížnost, neposkytje-li zákon č. 200/2004 Sb., správní řád, v platném znění, jiný prostředek ochrany.
3. Stížnost podle tohoto článku lze podat písemně nebo ústně u ředitele SSP. Je-li podána ústní stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, je třeba o této skutečnosti vyhotovit protokol o ústním podání, jehož vzor je uveden v příloze č. 2 tohoto vnitřního předpisu. V opačném případě se podání stížnosti, včetně způsobu jejího vyřízení, pouze poznamená do příslušného spisu.
4. Ředitel SSP je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti možné, navrhne poskytovatel stěžovateli ústní projednání stížnosti. Považuje-li to za vhodné, vyslechne ředitel SSP stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
5. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení řediteli SSP. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
6. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
7. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u ředitele SSP, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, kterým je Krajský úřad Olomouckého kraje, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Článek 8

Závěrečná ustanovení

1. Tento vnitřní předpis ruší a v plném rozsahu nahrazuje vnitřní předpis č. 2012/4 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností ze dne 4.5.2015.
2. Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1.11.2015

V Olomouci dne 1.11.2015

Mgr. Simona Dohnalová
ředitelka



Příloha č.1 – vzor Záznamu o stížnosti podané ústně (nehodící se vymažte)

Záznam o stížnosti podané ústně

sepsaný dne **XX.XX.XXXX** ve **Středisku sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizaci, Na Vozovce 26, 779 00 Olomouc / na odloučeném pracovišti Střediska sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizace – např. Poradna pro rodinu Prostějov, Bezručovo nám. 9, 796 01 Prostějov**

Stěžovatel: např. Jan Novák, nar.1.1.1978, bytem Polská 11, 779 00 Olomouc / případně označení, že se jedná o anonymního stěžovatele

Osoba přebírající stížnost: např. Mgr. Drahomír Ševčík, zástupce ředitele / např. PhDr. Monika Stejskalová, pověřená vedením Poradny pro rodinu Prostějov

Obsah stížnosti:

Konkrétní sdělení - proti komu/čemu stížnost směřuje, v čem jsou spatřovány případné vady či nedostatky v činnosti zařízení atd. tak, aby byla stížnost dostatečně konkrétní, aby mohla být náležitě vyřízena.

V Olomouci dne **XX.XX.XXXX**

.....
Jan Novák
stěžovatel
(podpis nebude v případě telefonické a anonymní ústní stížnosti)

.....
Mgr. Drahomír Ševčík
zástupce ředitele



Příloha č.2 – vzor Protokolu o ústně podané stížnosti (režim správního řízení)

Č.j. : PŘ/X/XXXX

Protokol o ústně podané stížnosti směřující proti

- a) **nevhodnému chování úředních osob**
- b) **postupu správního orgánu, proti němuž zákon neposkytuje jiný prostředek ochrany**

Stěžovatel: např. Jan Novák, nar.1.1.1978, bytem Polská 11, 779 00 Olomouc

Za správní orgán: Mgr. Simona Dohnalová, ředitel Střediska sociální prevence Olomouc, příspěvkové organizace

Obsah stížnosti:

S ohledem na výše uvedené tímto podávám

stížnost

na nevhodné chování shora uvedené úřední osoby, jehož se dopustila výše popsaným jednáním / na postup správního orgánu

Podle § 175 odst. 6 správního řádu tímto výslovně žádám, abych byl písemně a na uvedenou adresu vyrozuměn nejen o výsledku šetření, ale zejména o opatřeních, které byly na základě této mé stížnosti učiněny.

Bez žádosti o doplnění či opravu protokolu přečteno, shledáno správným a jako takové podepsáno dne XX.XX.XXXX.

V Olomouci dne XX.XX.XXXX.

.....
Jan Novák
stěžovatel

.....
Mgr. Simona Dohnalová
ředitel

