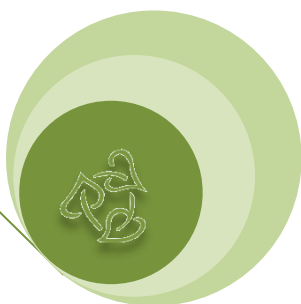




Středočeský kraj



ZELENÁ LÍPA HOSTIVICE
poskytovatel sociálních služeb

příspěvková organizace

Pelzova 1701, Hostivice 253 01

Standard č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

dokument:	Standard	č.7	název: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
uloženo:	kancelář ředitele		
účinnost:	od: 1.8.2025		
rozdělovník:	1-10		
přílohy:	1.Záznam o projednávání podání, 2. Evidence stížností a podnětů, 3. Informace o možnosti podání stížnosti		
správce dokumentu:	Sociální pracovníce		
nahrazuje dokument: Standard č. 7 z 20.5.2020		zpracoval: kolektiv pracovníků DS ZLH	Schválil: Mgr. Luboš Doleček



ZELENÁ LÍPA HOSTIVICE, poskytovatel sociálních služeb

Pelzova 1701, 253 01 Hostivice

STANDARD č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Každý uživatel služby je oprávněn kterémukoliv zaměstnanci ZLH sdělit nebo předat svoje stížnosti a podněty.

Podání může učinit uživatel nebo kdokoliv, zejména: zástupce, opatrovník, podpůrce, osoba blízká nebo rodinný příslušník, osoba zmocněná, atd. Stížnost může podat i zaměstnanec ZLH.

- **Stížnost** – rozumí se nespokojenost, při které může docházet k poškozování nároku uživatelů týkajících se poskytované služby
- **Podnět** – rozumí se sdělení, které směřuje ke zlepšení kvality poskytované služby

Stížnost je možné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Veškeré stížnosti a podněty jsou vedeny v **Knize stížností** u sociální pracovníce. Podání stížnosti nesmí způsobit ohrožení nebo poškození práv či zájmů osobě, která stížnost podala.

1. Přijímání stížností a podnětů

Písemně

- na adresu ZELENÉ LÍPY HOSTIVICE, p.s.s., Pelzova 1701, 253 01 Hostivice
- do označené Schránky, která je umístěna ve vstupní hale vedle výtahu. Schránka je vybírána vždy 1x týdně v pondělí. O tomto výběru vede evidenci sociální pracovník, v její nepřítomnosti určený zástup. Zápis se vyhotoví i v případě, že Schránka neobsahuje žádné podání. S touto stížností je nakládáno jako s jakoukoliv jinou stížností podanou písemnou formou.
- e-mailem – zelenalipa@seniori-hostivice.cz

Ústně

- kterémukoli zaměstnanci ZLH, který je povinen zajistit zápis do Knihy stížností. Zápis zajistí sociální pracovník, v případě její nepřítomnosti určený zástup.

Telefonicky

ředitel ZLH – 606 059 215

sociální úsek – 733 721 755

vedoucí zdravotního úseku – 734 500 129

Datovou schránkou

Identifikátor: **pe4mvtf**

Anonymně

Uživatelé ZLH mohou stížnost nebo podnět předat též prostřednictvím Rady obyvatel ZLH nebo Stravovací komise ZLH.

Pokud nemůže uživatel sepsat stížnost sám, (imobilní uživatel nebo uživatel, který se nedokáže písemně vyjádřit), může požádat o pomoc kteréhokoli zaměstnance, který k tomu použije příslušný formulář. (viz. Příloha č. 1)

2. Evidence a vyřizování stížností a podnětů

a) Evidence stížností a podnětů

- každé podání je neprodleně evidováno v Knize stížností pod pořadovým číslem. (viz příloha č. 2)
- stížnost je co nejrychleji předána osobě oprávněné k vyřízení stížnosti, a to řediteli ZLH nebo jeho zástupci
- sepíše se záznam o projednávání stížnosti nebo podnětu (viz příloha č.1)
- s anonymními podáními se zachází stejně jako s podepsanými. Výsledek šetření anonymní stížnosti je zpracován písemně a zveřejněn na informační tabuli, pokud to charakter stížnosti umožňuje
- uživatelé mohou podněty vyjádřit i formou Dotazníku spokojenosti nebo při Ročním zhodnocení poskytování sociální služby

b) Vyřizování stížností a podnětů

- stížnosti a podněty jsou řešeny bez zbytečných průtahů, nejdéle do třiceti kalendářních dnů od evidence v Knize stížností.

- lhůta může být přiměřeně prodloužena (max.do 60ti kalendářních dnů ode dne doručení) v případě, že stížnost je zvláště komplikovaná a pro její vyřízení si organizace si musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty a důvodu prodloužení musí být stěžovatel informován, a to formou písemnou ve dvou vyhotoveních. Stěžovatel potvrdí převzetí svým podpisem. Kopie je přiložena ke stížnosti. V případě anonymní stížnosti je tato informace vyvěšena na informační tabuli.
- stížnost na sociálního pracovníka řeší ředitel domova
- v případě stížnosti na ředitele domova je stěžovateli předán kontakt na instituce, kam může svoji stížnost směřovat
- stěžovatel může na základě své žádosti nahlížet do dokumentace stížnosti a pořizovat si z ní kopie
- pokud podá stěžovatel **opakovanou stížnost** se stejnými informacemi a poskytovatel již na tuto odpověděl, má poskytovatel právo opětovné šetření stížnosti odmítnout. O tomto bude stěžovatel informován.

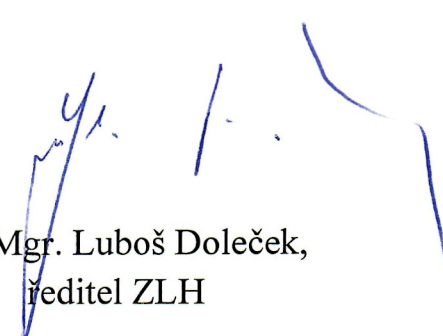
3. Možnost podání stížnosti k dalším institucím

a) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 (dále jen ministerstvo), o prověření vyřízení této stížnosti. Ostatní kontakty na ministerstvo: e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: **sc9aavg**, telefon: 950 191 111. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

1. Ministerstvo stížnost vyřídí do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob
2. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

3. Ministerstvo umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy
 4. Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
 5. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.
- b) Stěžovatel může dále podat stížnost Veřejnému ochránci práv na adresu Údolní 39, 602 00 Brno nebo na podatelna@ochrance.cz a ID datové **schránky: jz5adky**
- c) Stěžovatel může dále podat stížnost Lize lidských práv, ulice Burešova 6, 602 00 Brno nebo na info@llp.cz, poradna@llp.cz nebo ID **datová schránka: nuaa9sr**, telefon: 545 210 446
- d) Stěžovatel může podat stížnost zřizovateli ZLH - Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21 Praha Smíchov, tel. 257 280 285, e-mail: karmelitova@kr-s.cz
- e) Stěžovatel může dále podat stížnost Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz , datová schránka: **jz5adky**

V Hostivici dne: 1.8.2025


Mgr. Luboš Doleček,
ředitel ZLH

Příloha:

- č.1) Záznam o projednávání podání
- č.2) Evidence stížností a podnětů
- č.3) Informace o možnosti podání stížnosti

Příloha č. 1

ZÁZNAM O PROJEDNÁVÁNÍ PODÁNÍ

Podal:

Obsah podání:

.....
.....
.....
.....

Datum:

Zapsal:

Podpis:

.....

Vyjádření toho, proti kterému podání směřuje:

.....
.....
.....
.....
.....

Závěr jednání:

.....
.....
.....
.....
.....

Opatření k nápravě:

.....
.....
.....
.....
.....

Datum:

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

ROK

Poř. číslo	Datum	Podal	Datum vyřízení	Poznámka

INFORMACE O MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Co je to stížnost

- Stížnost se rozumí nespokojenost, při které může docházet k poškozování nároku uživatelů týkajících se poskytované služby

Kdo může podat stížnost

- Každý uživatel služby je oprávněn kterémukoliv zaměstnanci ZLH sdělit nebo předat svoje stížnosti, podněty. Stížnost může podat kdokoliv.

Kdy podat stížnost

- Kdykoli, dle závažnosti a naléhavosti situace. Stížnost je možné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jak podat stížnost

- Písemně – ZELENÁ LÍPA HOSTIVICE, p.s.s., Pelzova 1701, 253 01 Hostivice
- Ústně – kterémukoliv zaměstnanci ZLH
- Telefonicky – tel. 606 059 215, 737 810 373, 733 721 755
- Datovou schránkou – **pe4mvtf**
- Anonymně
- Prostřednictvím Rady obyvatel ZLH nebo Stravovací komise ZLH

K podání stížnosti slouží označená Schránka, která je umístěna ve vstupní hale vedle výtahu. Schránka je vybírána vždy 1x týdně v pondělí.

Vyřizování stížností

- stížnosti jsou řešeny bez zbytečných průtahů, nejdéle do třiceti kalendářních dnů od evidence v Knize stížností. V případě komplikované stížnosti může být doba prodloužena o dalších 30 dní, celkem tedy na 60 kalendářních dní.

Postup pro podání stížností a podnětů je detailně popsán ve Standardu č.7, který je veřejně přístupný na informační tabuli v přízemí u výtahu.