



## **Informace pro klienty o podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby**

**Pokud se Vám něco nelíbí, nejste spokojeni s poskytováním služby nebo máte pocit, že jsou porušována Vaše práva, můžete si stěžovat ...**

### **Kdo může podat stížnost**

- Stížnost může podat klient služby osobně nebo jeho zástupce, oprávněny jsou také i osoby jim blízké, organizace a instituce, které se obecně zabývají ochranou lidských práv, a zmocněnci klientů.
- Klient má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat.

### **Komu podat stížnost**

- Stížnost může klient nebo jeho zástupce podat každému zaměstnanci služby, který ji předá sociálnímu pracovníkovi k evidenci.

### **Jak podat stížnost**

- Stížnost může být podána buď ústní, písemnou nebo anonymní (písemně nebo ústně) formou.
- V předsíni před vstupem do prostor služby je na zdi umístěna schránka „STÍŽNOSTI“, od které má klíče ředitelka služby a sociální pracovník a pravidelně jednou týdně schránku vybírají.

### **Postup vyřizování stížností**

- Postupy, které jsou užití k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob řešení stížnosti je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení.
- Stížnosti jsou prošetřeny komisí pro vyřizování stížností ve složení: sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.



- Konkrétně (jmenovitě) komisi pro vyřizování stížnosti (zaměstnance na jednotlivé pozici) jmenuje ředitelka.
- Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně.

#### **Lhůta k vyřízení stížnosti**

- Snahou všech zaměstnanců, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve bez zbytečných průtahů.
- Stížnosti jsou řešeny v přiměřené lhůtě do 14 dnů. Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důkladně vyšetřit, může být stanovena lhůta delší – stěžovatel je o tom písemně informován (v oznámení je uvedena předpokládaná doba, do kdy bude možné stížnost vyřídit).

#### **Odvolání na vyřízení stížnosti**

- V případě, že stěžovatel nebo jeho zástupce má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit do 15 dnů ode dne převzetí odpovědi na:

1. stupeň: **ředitelka – MUDr. Andrea Wolna**

Klicperova 6, 508 01 Hořice

M: 792 775 844

E: naseulita@gmail.com

2. stupeň:

**Krajský úřad Královéhradeckého kraje**

Odbor sociálních věcí

Pivovarské náměstí 1240

500 03 Hradec Králové

T: 495 817 111

E: [posta@kr-kralovehradecky.cz](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)



NAŠE ULITA z. s.  
Sociální rehabilitace  
Klicperova 6, 508 01 Hořice  
IČO: 04224876

3. stupeň:

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 658/39

602 00 Brno

T: 542 542 888

E: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)