

Směrnice Ligy vozíčkářů

Název: **Pravidla pro podávání stížností na kvalitu služeb**

Kategorie: **Organizační**

Platnost od: 22. 6. 2011

Revize: 28. 1. 2026

Stížnost na kvalitu sociální služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Tato pravidla byla vytvořena v souladu s požadavky kladenými zákonem.

1. Úvod

- 1.1. Stížnost na kvalitu služeb mohou podat tyto osoby (dále jen „stěžovatel“):
 - a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
 - f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
 - g) zájemce o službu a další osoby, které si myslí, že jim byly upřena jejich práva v souvislosti se službou.
- 1.2. O postupu při podávání stížnosti jsou uživatelé informováni při zahájení služby i v rámci využívaných služeb organizace dotazem na pracovníka služeb. Dále se s postupem při podávání a vyřizování stížností může stěžovatel seznámit v sídle organizace (Bzenecká 23, Brno) nebo na webových stránkách organizace (www.ligavozic.cz).
- 1.3. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

2. Podání stížnosti

- 2.1. Pro podání stížnosti je možné využít uzamykatelnou schránku s názvem „Schránka na Vaše podněty a stížnosti“, která je viditelně umístěna v sídle organizace (Bzenecká 23, 628 00 Brno) za vstupním vchodem. U schránky je přiložen výtisk této směrnice k pročtení. Stížnost může být podána také písemně (zaslat emailem na kteréhokoliv pracovníka či poštou – Bzenecká 23, 628 00 Brno) nebo ústně kterémukoliv zaměstnanci organizace. Doporučená hierarchie je tato: pracovník služby, vedoucí služby, ředitel organizace, správní rada organizace.
- 2.2. Při podání stížnosti je vhodné, aby obsahovala následující údaje:
 - Jméno a příjmení osoby, která podává stížnost (může to být také zástupce uživatele, ale lze i anonymně)
 - Popis stížnosti: Co konkrétně stěžovatel považuje za problém nebo nedostatek v poskytované sociální službě

- Datum, kdy k problému došlo
- Identifikace poskytovatele služby, na který je stížnost podávána (název organizace nebo konkrétní pracovník)
- Požadavek na řešení: Jaký krok či opatření by stěžovatel chtěl, aby poskytovatel sociální služby přijal.

- 2.3. Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- 2.4. Každý zaměstnanec, který stížnost přijme, je povinen o této skutečnosti informovat vedoucí služby a ředitele organizace. Jedná-li se o stížnost na ředitele, je povinen informovat také předsedu správní rady. Stížnosti z uzamykatelné schránky jsou vybírány pracovníkem recepce jedenkrát měsíčně a předány k řešení příslušné osobě (viz výše).

3. Postup vyřízení stížností

- 3.1. Vedoucí služeb, ředitel, respektive předseda správní rady buď řeší stížnost sám, nebo řešením pověří zaměstnance organizace, obvykle nejbližšího nadřízeného osoby, jíž se stížnost týká.
- 3.2. Pro vyřešení stížností je stanovena lhůta 30 dnů od podání stížnosti. V případě prodloužení lhůty o dalších 30 dnů pro vyřízení stížnosti je o této situaci a důvodech stěžovatel písemně vyrozuměn řešitelem. Pokud se jedná o anonymní stížnost, je tato informace vyvěšena na nástěnce organizace.
- 3.3. Řešitel stížnosti je povinen stěžovatele o výsledku písemně informovat. Pokud je stížnost anonymní, je výsledek vyvěšen na nástěnce v sídle organizace po dobu jednoho kalendářního měsíce.
- 3.4. Originály stížností jsou založeny v šanonu „Podněty a stížnosti“, který je uložen v kanceláři vedoucí Osobní asistence.
- 3.5. Pro řešení stížnosti je řešitel povinen:
 - vyslechnout všechny zainteresované strany, pokud je to technicky možné,
 - zajistit stěžovateli se zdravotním postižením tlumočnicka v případě, že to jeho zdravotní postižení vyžaduje,
 - akceptovat případného zástupce, kterého si stěžovatel pro jednání zvolil,
 - stanovit výsledek řešení stížnosti a důsledky,
 - vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
 - umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- 3.6. Řešitel sestaví písemnou Zprávu o řešení. Zpráva má tyto náležitosti:
 - datum přijetí stížnosti
 - jméno stěžovatele (pokud je známo)
 - formulace podstaty stížnosti
 - postup při řešení stížnosti
 - výsledek řešení stížnosti a důsledky

4. Opravné prostředky

- 4.1. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti 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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

- 4.2. Při vyřízení stížnosti na poskytovatele u MPSV se postupuje dle § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Kontakty:

Aktuální kontakty na pracovníky Ligy vozíčkářů, z. ú.

<https://www.ligavozic.cz/nas-tym/>

Správní rada Ligy vozíčkářů, z. ú., předseda SR, Bzenecká 23, 628 00 Brno

Aktuální složení správní rady a jméno ředitele je možné zjistit v sídle organizace a na webových stránkách

www.ligavozic.cz

Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí

<https://www.mpsv.cz/kontakty>