



## VNITŘNÍ PRAVIDLA

### Podávání, evidence a vyřizování stížností

Evidenční číslo:	VP 7Xa – MÚSS Plzeň		
Zpracoval:	Jméno a příjmení	Funkce / útvar	Podpis
	<b>Bc. Eva Žípková</b>	Vedoucí sociálních pracovníků	
	<b>Jan Zahradník DiS.</b>	Sociální pracovník DZR „Čtyřlístek“	
	<b>Mgr. Věra Kotrbatá</b>	Vedoucí útvaru DOZP „Nováček“	
Schválil:	<b>Ing. Vladimír Chuchler</b>	ředitel MÚSS Plzeň	
Datum schválení:	30. 11. 2018	Změnový stav:	0
Účinnost od:	1. 12. 2018	Vydání:	5
Číslo tisku:			
Dokument mění:	Podávání, evidence a vyřizování stížností VP 7a – MÚSS Plzeň ze dne 1. 2. 2016		



**OBSAH**

List:

Čl. 1 ÚČEL A OBLAST PLATNOSTI.....	2
Čl. 2 PRÁVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI .....	2
Čl. 3 ZÁKLADNÍ POJMY, DEFINICE, ZKRATKY .....	2
Čl. 4 POPIS ČINNOSTI.....	3
4.1 Dodržování lidských práv a ochrana osobních údajů .....	3
4.2 Formy stížností a jejich podávání.....	3
4.3 Zvláštní okolnosti přijetí stížnosti .....	5
4.4 Evidence.....	5
4.5 Vyřizování stížností .....	6
4.6 Vyhodnocení stížností .....	7
4.7 Druhy opatření.....	8
4.8 Informovanost uživatelů a zaměstnanců.....	8
Čl. 5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	8
Čl. 6 SOUVISEJÍCÍ PODKLADY .....	9
Čl. 7 PŘÍLOHY.....	9



## ČI. 1

### ÚČEL A OBLAST PLATNOSTI

(1) Určeno pro pobytová a ambulantní zařízení Městského ústavu sociálních služeb města Plzně, příspěvkové organizace, Klatovská třída 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň (dále jen MÚSS Plzeň), IČO : 000 75 345, zapsaného v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddílu Pr, vložka 580:

- Domov se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 – Severní Předměstí, 323 00 Plzeň
- Domov se zvláštním režimem „Petrklíč“, Západní 1315/7, Plzeň 1 – Bolevec, 323 00 Plzeň
- Domov se zvláštním režimem „Sněženka“, Klatovská třída 1892/145, Plzeň 1 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
- Domov pro osoby se zdravotním postižením „Nováček“, Rabštejnská 1618/29, Plzeň 1 – Bolevec, 323 00 Plzeň
- Denní stacionář „Jitřenka“, Zábělská 5/43, Plzeň 4 – Doubravka, 312 00 Plzeň

(2) Tato vnitřní pravidla vycházejí ze Standardu č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb [1] a stanovují postup pro podávání, evidenci a vyřizování stížností uživatelů služeb, zaměstnanců a dalších osob, které stížnost podávají nebo vyřizují. Vztahují se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní stížnosti, které lze prošetřit. Osoba, která chce podat stížnost, může být zastoupena.

(3) Všechny stížnosti i připomínky jsou zaměstnanci chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách, o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání a kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti i připomínky jsou zaměstnanci chápány jako příležitost pro zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

## ČI. 2

### PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI

(1) Tato vnitřní pravidla se týkají všech zaměstnanců výše uvedených zařízení, potažmo MÚSS Plzeň a jsou pro tyto zaměstnance závazná. Zaměstnanci jsou povinni dodržovat jednotlivá ustanovení těchto vnitřních pravidel.

## ČI. 3

### ZÁKLADNÍ POJMY, DEFINICE, ZKRATKY

(1) **Stížnost** je písemné, ústní či elektronické podání, ve kterém stěžovatel žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která uživatele dle jeho názoru poškodila (např. kvalita nebo způsob poskytování služeb, organizace a způsob řízení práce v zařízení či chování určité osoby).



(2) **Podněty a připomínky** - písemné, ústní či elektronické podání, které obsahuje upozornění na nedostatky společného či individuálního zájmu osob v zařízení nebo obsahuje doporučující návrhy ke zlepšení a zdokonalení poskytované sociální služby. Neobsahuje informace o porušení práv uživatele nebo povinnosti poskytovatele (takové podání je pak stížností).

(3) **Pochvala** je písemné, ústní či elektronické podání, v němž je kladně hodnocena kvalita nebo způsob poskytování sociálních služeb (vyjádřená spokojenost).

## Čl. 4 POPIS ČINNOSTI

### 4.1 Dodržování lidských práv a ochrana osobních údajů

- při podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou důsledně dodržována lidská práva
- uživatel služeb může podat stížnost bez obav ze sankcí či nepřátelství ze strany poskytovatele sociálních služeb
- uživatel sociálních služeb je podporován ve svém právu stěžovat si a vyjádřit svou nespokojenost
- v procesu podávání, evidence a vyřizování stížností poskytovatel sociálních služeb důsledně dodržuje ochranu osobních údajů všech zúčastněných, postupuje v souladu se směrnicí SM – 011 – E Ochrana osobních údajů [2], která vychází z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; tzv. „Nařízení GDPR“) [3].

### 4.2 Formy stížností a jejich podávání

#### 1. Písemná stížnost

Podává se:

- Osobně do kanceláře vedoucího útvaru registrované sociální služby, které se stížnost týká, a to každý pracovní den od 7.00 hod do 15.00 hod, nebo
- Osobně do kanceláře sociálních pracovníků registrované sociální služby, a to každý pracovní den od 7.00 hod do 14.00 hod, nebo
- Písemnou stížnost je oprávněn na základě přímé žádosti stěžovatele převzít i jiný zaměstnanec poskytovatele (např. při nepřítomnosti výše uvedených zaměstnanců). Tento zaměstnanec má povinnost neprodleně předat stížnost vedoucí útvaru., nebo
- Poštou na adresu konkrétního zařízení nebo přímo k rukám ředitele MÚSS Plzeň, Klatovská třída 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň, nebo
- Vhozením do zvláštní schránky, která je označena „Pošta pro ředitele MÚSS Plzeň“ a která je umístěna v každém zařízení MÚSS Plzeň. Schránku vybírá 1 x v měsíci osobně pouze ředitel MÚSS Plzeň., nebo
- Vhozením do „Anonymních schránek“, které jsou rozmístěny ve všech budovách. Anonymní schránku vybírá vždy 1. den v měsíci vedoucí útvaru příslušné sociální služby. Pro uživatele sociální služby typu Domov se zvláštním režimem, kteří nemohou nebo nechtějí využít této možnosti, se používá přenosná anonymní



schránka. Schránka je zaměstnanci přenášena po pokojích uživatelů vždy 1. týden v měsíci. Na každém pokoji je ponechávána půl hodiny a obsahuje 1 list papíru, aby se zabránilo rozpoznání vložení nového listu. Anonymní přenosnou schránku vybírá pouze vedoucí útvaru příslušné sociální služby, která od ní má klíč.

## 2. Ústní stížnost

Podává se:

- Do zápisu, který může provést kterýkoliv z níže uvedených zaměstnanců MÚSS Plzeň – ředitel, vedoucí útvaru „Ekonomické oddělení“, vedoucí útvaru „Personální oddělení“, vedoucí útvaru příslušné sociální služby, sociální pracovník, vedoucí útvaru „Provozní oddělení“, vedoucí útvaru „Stravovací provoz“, vedoucí útvaru „Zdravotní péče“, vedoucí útvaru „Výchova“, fyzioterapeut, všeobecná sestra, pracovník v sociálních službách. Zápis nemá předepsanou formu, ale musí obsahovat jméno stěžovatele (kromě případů, kdy si přeje být anonymní), důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil a podpis stěžovatele (kromě případů, kdy si přeje být anonymní). Je-li to možné, vyhotoví se zápis na Formulář pro podávání, evidenci a vyřizování stížností – **Příloha č. 1.**
- Pokud se provádí zápis stížnosti uživatele, který má potíže s komunikací, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Součástí zápisu musí být způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna, nejlépe za přítomnosti svědka. Musí být zaznamenána interpretace stěžovatele, nikoliv zapisovatele. K úplnému pochopení a pro názornost lze použít názorné pomůcky nebo piktogramy. V případě zájmu musí zařízení zajistit stěžovateli k dispozici tlumočnicka. Tím může být pouze nezájmová osoba (není zaměstnancem poskytovatele).
- Jako doklad o podání stížnosti obdrží stěžovatel Potvrzení o přijetí stížnosti – **Příloha č. 2.**
- U nekomunikujících uživatelů či u uživatelů s obtížemi v komunikaci se průběžně v rámci individuálního plánování mapují projevy libosti a nelibosti, ze kterých lze vycházet.
- Jako stížnost lze chápat nesouhlas projevový i neverbálně, tento nesouhlas musí být schopen klíčový pracovník a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech tlumočit - např. uživateli nechutná jídlo, je mu zima, atd. Jelikož není možné z projevu uživatele stanovit, zda se jedná o podnět či o stížnost, musí toto rozhodnout klíčový pracovník např. ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Při posuzování je velmi vítána spolupráce rodiny či jiných blízkých osob uživatele.
- Nesouhlas je řešen jako podnět, je-li možné okamžitě zjednat nápravu a odstranit důvod nespokojenosti uživatele (např. zavřít okno, přinést deku, pustit televizi apod.)



- Jako stížnost je řešena situace, která se opakuje a vyžaduje komplexnější než okamžitě řešení a po tomto vyhodnocení následuje postup řešení a evidence stížnosti.

### 3. Telefonicky

Podává se:

- Na číslo telefonu vedoucího útvaru příslušného zařízení či na číslo telefonu ředitele organizace. Kontakty jsou uvedeny na nástěnkách v zařízení a na webových stránkách organizace.

### 4. Elektronická stížnost

Podává se:

- Na elektronickou adresu vedoucího útvaru příslušného zařízení (kontakty viz <http://muss.plzen.eu/kontakty>), nebo
- Na elektronickou adresu ředitele MÚSS Plzeň: [chuchler@plzen.eu](mailto:chuchler@plzen.eu), nebo
- Na pracovní elektronickou adresu jakéhokoliv vedoucího zaměstnance či sociálních pracovníků (kontakty viz <http://muss.plzen.eu/kontakty>)

#### 4.3 Zvláštní okolnosti přijetí stížnosti

- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu objektivního posouzení stížnosti, postoupí se k dalšímu prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
- O všech stížnostech je informován ředitel MÚSS Plzeň, o zvláště závažných stížnostech okamžitě.
- V případě, že stížnost od uživatele přijme pracovník s uvedením, že uživatel nechce situaci uvedenou ve stížnosti řešit, je pracovník povinen toto přání respektovat. Toto neplatí pouze v případě, kdy se jedná o hrubé porušení pracovních povinností nebo hrozí-li přímá újma či škoda.
- V případě podezření, že mohlo dojít k trestnému činu, má ten, kdo podnět přijímá, povinnost okamžitě uvědomit ředitele MÚSS Plzeň, který uvědomí příslušné orgány.

#### 4.4 Evidence

- Stížnosti se evidují chronologicky v Knize stížností s těmito údaji: Datum podání, jméno a příjmení, adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření a datum vyřízení.
- Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování musí být veden odděleně od ostatních spisů.
- Anonymní stížnost se rovněž zapisuje do Knihy stížností. Ředitel MÚSS Plzeň rozhodne, zda stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných pro její prošetření. Pokud ředitel MÚSS Plzeň rozhodne, že stížnost nebude prošetřována, vyznačí se v Knize stížností vyřízení odložením.



- Kniha stížností je uložena u vedoucí útvaru registrované sociální služby, kde je také k dispozici kontrolním a inspekčním orgánům. Formuláře pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou k dispozici na každém útvaru registrované sociální služby.
- Podněty, připomínky a pochvaly se evidují a případně vyřizují odděleně od stížností.

#### 4.5 Vyřizování stížností

- Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky proto, že podal stížnost.
- O tom, kdo bude pověřen šetřením či vyřízením stížnosti, rozhodne vedoucí útvaru, ve složitějších případech rozhoduje o pověření osoby ředitel MÚSS Plzeň.
- Stížnost nesmí vyřizovat osoba, proti které stížnost směřuje.
- Stížnost na vedoucí útvaru vyřizuje ředitel organizace, stížnost na ředitele organizace vyřizuje zástupce zřizovatele, kterým je Úřad služeb obyvatelstvu Magistrátu města Plzně, Kopeckého sady 11, Plzeň.
- Osoba pověřená vyřízením stížnosti se může tohoto pověření vzdát, pokud by mohlo dojít ke střetu zájmů nebo k podjatosti.
- Stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě dalšího vyjádření, případně na základě spisového materiálu jiné organizace, musí být vyřízeny do 14 dnů od zapsání do Knihy stížností.
- Stížnosti, které nelze vyřídit do 14 dnů ode dne jejich zapsání do Knihy stížností, musí být prošetřeny nejdéle do 30 dnů ode dne zapsání. Tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech a o důvodech překročení lhůty musí být stěžovatel informován. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 dnů od jejího doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
- V rámci stanovených lhůt k prošetření stížnosti je stěžovatel průkazným způsobem seznámen se zjištěnými výsledky a je mu předána písemná odpověď.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutné ji znovu prošetřovat.
- Stížnost musí vždy prošetřovat zaměstnanec přímo nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje, nebo funkčně vyšší.
- O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání účastnily, stručné a jasné vylíčení průběhu jednání. Všichni účastníci jednání stvrdí svým podpisem, že byli s obsahem zápisu seznámeni. Pokud někdo z nich odmítne zápis podepsat, poznamená se to s uvedením důvodu a podpisem minimálně dvou svědků.
- O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel informován, a to i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.
- Odvolání proti závěru šetření stížnosti lze podat do 15 dnů ode dne doručení k řediteli MÚSS Plzeň, Klatovská třída 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň.



- V písemné zprávě stěžovateli o závěru šetření stížnosti musí být uvedena instituce, kam se může stěžovatel v případě nespokojenosti se závěrem šetření obrátit. V případě, že stížnost nebyla vyřízena k plné spokojenosti stěžovatele, může se dále obrátit na:

<b>Statutární město Plzeň – Magistrát města Plzně, Úřad služeb obyvatelstvu</b> ředitelka ÚSO MMP PhDr. Helena Knížová Kopeckého sady 11, kanc. č. 235 306 32 Plzeň Tel. 37 803 3000 e – mail: <a href="mailto:knizova@plzen.eu">knizova@plzen.eu</a>	<b>Veřejná ochránkyně práv Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.</b> Údolní 39 602 00 Brno Tel.: 542 542 777 <a href="http://www.ochrance.cz">www.ochrance.cz</a> e – mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>
<b>Český helsinský výbor</b> Štefánikova 21 150 00 Praha 5 Tel. kontakt: Poradenské centrum 257 221 141, 602 646 940 <a href="http://www.helcom.cz">www.helcom.cz</a> e – mail: <a href="mailto:poradna@helcom.cz">poradna@helcom.cz</a> , <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a>	<b>Asociace občanských poraden</b> <a href="http://www.obcanske-poradny.cz">www.obcanske-poradny.cz</a>

#### 4.6 Vyhodnocení stížností

- Každá stížnost je vyhodnocena se závěrem, zda je oprávněná, neoprávněná či částečně oprávněná.
- Je-li stížnost oprávněná či částečně oprávněná, je vždy přijato příslušné opatření k nápravě.
- Po uplynutí roku se vyhodnocují všechny podané stížnosti a jsou sledovány a hodnoceny důvody, které k podání stížností vedly.
- V případě, že se předměty stížností opakují, je nutné se na uvedený předmět stížností zaměřit a v dané oblasti zvýšit kontrolní činnost nebo přijmout nápravné opatření.
- Roční vyhodnocení stížností je v písemné formě zakládáno v Knize stížností a s výsledky vyhodnocení je pravidelně seznamován pracovní tým v rámci porad v zařízení.
- Uchovávání a nakládání s dokumentací o stížnostech podléhá Spisovému, skartačnímu a archivnímu řádu MÚSS Plzeň [4].
- Za stížnost se nepovažují běžné provozní problémy, které jsou ke spokojenosti uživatele ihned vyřešeny. Výjimkou je případ, kdy si uživatel přeje tento problém evidovat a řešit jako stížnost.





#### 4.7 Druhy opatření

- a. **preventivní** – na základě vyhodnocení stížností je zřejmé, že přijetím takového opatření podobný problém již v budoucnosti nevznikne.
- b. **následné** – došlo k pochybení a je nutné následky tohoto pochybení odstranit nebo zmírnit, jednou z možností je kompenzace vzniklé škody.
- c. **sankce** – došlo k pochybení, ze kterého vzniká osobní odpovědnost (např. porušení Pracovního řádu, Domácího řádu, Etického kodexu). U zaměstnanců je pochybení řešeno dle závažnosti - písemným upozorněním na porušení předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci, snížením nebo úplným odebráním nenárokových složek platu, rozvázáním pracovního poměru ze strany zaměstnavatele. Uživatel může být písemně upozorněn, že porušuje Smlouvu o poskytování sociálních služeb, v krajním případě mu může být Smlouva o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele vypovězena.
- d. **podnět k šetření jiné instituci** – v případě vyvození trestně-právní či správně-právní odpovědnosti, např. Policii ČR, úřadům, soudu, atd.

#### 4.8 Informovanost uživatelů a zaměstnanců

- Tato vnitřní pravidla jsou vyvěšena na jednotlivých zařízeních na přístupných a viditelných místech a na webových stránkách MÚSS Plzeň.
- Uživatelé jsou s těmito pravidly seznámeni při nástupu a při podpisu Smlouvy o poskytování sociálních služeb.
- Zaměstnanci jsou s těmito pravidly seznámeni při uzavření pracovního poměru, svou informovanost s těmito a jinými pravidly stvrzují svým podpisem na dokument, který je uložen u vedoucí útvaru dané sociální služby.
- Podávání, evidence a vyřizování stížností zaměstnanců MÚSS Plzeň vůči postupu zaměstnavatele je řešeno v souladu s Pracovním řádem MÚSS Plzeň [5] a zákonem č. 262/2006 Sb., Zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů [6].
- K těmto vnitřním pravidlům je vypracována Příloha č. 3 „Nejčastější otázky a odpovědi k vnitřním pravidlům - Podávání, evidence a vyřizování stížností“, která je dostupná u Anonymních schránek, u schránky „Pošta pro ředitele MÚSS Plzeň“, u vedoucích jednotlivých útvarů a u sociálních pracovníků.

### ČI. 5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pravidla jsou účinná od 1. 12. 2018. Zrušit či změnit je může pouze zaměstnanec pověřený ředitelem MÚSS Plzeň. Revize pravidel bude provedena v případě změny souvisejících předpisů či potřeby, minimálně však 1x za 3 roky.



## Čl. 6

### SOUVISEJÍCÍ PODKLADY

- [1] SQ 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
- [2] SM – 011 – E Ochrana osobních údajů
- [3] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; tzv. „Nařízení GDPR“)
- [4] Spisový, skartační a archivní řád, v platném znění
- [5] Pracovní řád
- [6] Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

## Čl. 7

### PŘÍLOHY

- Příloha č. 1 Formulář pro podávání, evidenci a vyřizování stížností *PROD - 11 - 2018*
- Příloha č. 2 Potvrzení o přijetí stížnosti *PROD - 12 - 2018*
- Příloha č. 3 Nejčastější otázky a odpovědi k vnitřním pravidlům - Podávání, evidence a vyřizování stížností



Změnový / revizní list - VP 7Xa – MÚSS Plzeň

Vydání č. / revize č.	Změna č.	Strana č.	Popis změny / revize	Datum změny	Provedl
2	0		Přepracování celého dokumentu	1.7.2012	Bc. Eva Žípková Mgr. Věra Kotrbatá
3	0		Výměna loga, úprava adres zařízení a MÚSS Plzeň, definování stížnosti, podnětu a připomínky, dopracování mechanismu anonymních a přenosných anonymních schránek, oprava jména ombudsmana, stylistická úprava textu, dopracování stěžovatele jako osoby nekomunikující běžným způsobem, vypracování přílohy - Nejčastější otázky a odpovědi k vnitřním pravidlům - Podávání, evidence a vyřizování stížností.	15.9.2015	Bc. Eva Žípková Jan Zahradník, DiS. Mgr. Věra Kotrbatá
4	0		Změna odkazu na webové stránky (změna adresy webové stránky), v elektronické verzi přesměrování elektronických odkazů do příslušného oddílu na webových stránkách, změna kontaktních údajů na Český helsinský výbor.	1.2.2016	Bc. Eva Žípková
5	0		Vypuštění služby „domov pro seniory“, úprava dle logomanuálu, doplnění nařízení GDPR“, doplnění SM – 011 – E Ochrana osobních údajů, úprava a očíslování příloh.	1.12.2018	Bc. Eva Žípková Jan Zahradník, DiS. Mgr. Věra Kotrbatá