

**ZKRÁCENÁ VERZE PRO UŽIVATELE  
PRAVIDLA PRO STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPUSOB  
POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY  
(SQ7)**

---

**Stížnost:** vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou či jejím průběhem (došlo k porušení práv uživatelů apod.) v odlehčovací službě.

**Námět:** je ústní připomínka, nápad

- vedoucí zaměstnanec projedná na schůzi se zaměstnanci

## **Evidence**

### ➤ **stížnosti**

K vyřizování stížností má organizace zpracovanou směrnici, podle které se postupuje. Kopie stížností se zakládají do složky Evidence stížností a pochval odlehčovací služby.

### ➤ **pochvaly**

Pochvaly, které přijdou písemně nebo e-mailem na adresu střediska, se po zaevidování vloží do složky Evidence stížností a pochval.

**Vyhodnocení stížností a pochval** jsou kdykoliv přístupné k nahlédnutí u vedoucí oddělení. Veškerá evidence se 1x ročně hodnotí.

## **Způsob podávání stížností, námětů, připomínek a pochval**

- písemně (schránka důvěry, dopisem)
- ústně
- telefonicky 596 313 128, 596 313 127, 725 217 150,  
725 505 717

- elektronickou poštou  
socpracovnikDc@socsluzbykarvina.cz,  
[vedouciDCS@socsluzbykarvina.cz](mailto:vedouciDCS@socsluzbykarvina.cz),  
sekretariat@socsluzbykarvina.cz

## **Kdo může stížnosti či pochvaly podávat:**

Kdokoliv má právo podat náměty, stížnosti, připomínky a pochvaly související s průběhem, kvalitou a způsobem poskytovaných služeb, přístupem zaměstnanců apod., aniž by byl následně jakýmkoliv způsobem ohrožen nebo znevýhodněn.

Při řešení stížností je zachována důvěrnost informací. Stížnosti a náměty jsou zároveň zdrojem informací pro zlepšování a zvyšování kvality poskytovaných služeb popř. na eliminování vzniku dalších stížností.

## **Postup při podávání stížností**

1. K podání stížnosti je oprávněn kterýkoliv **uživatel služby, osoba blízká** nebo **jiná zainteresovaná osoba** a také **všichni zaměstnanci** a to jak písemně, tak ústně.
2. Uživatel (opatrovník) či příbuzní aj. mohou požádat o pomoc při podávání námětů, stížností a připomínek kteréhokoliv zaměstnance.
3. Uživatel si může kdykoliv zvolit nezávislého zástupce pro vyřizování své stížnosti.

**Další kontakty pro možnost podání stížnosti nebo nesouhlasu s vyřízením podané stížnosti jsou zveřejněny na nástěnce služby.**

Platnost od: 01.02.2017	
Zpracovala: Bc. Marcela Kazíková	
Schválila: Mgr. Jarmila Zelková, vedoucí Střediska služeb	