

# Směrnice č. OBP/014/2011

## Směrnice o podávání stížností, připomínek a návrhů na poskytované služby Azylový dům Elim a Noclehárna Elim

### 1. Úvodní ustanovení.

- 1.) Směrnice stanovuje pravidla a zásady pro podávání stížností, připomínek a návrhů na poskytované služby Azylový dům Elim, (dále jen AD) a Noclehárny Elim, dále jen noclehárna.
- 2.) Podáním stížnosti, připomínek nebo návrhů přispívá uživatel ke zkvalitnění poskytované sociální služby.
- 3.) Podání jakékoliv stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- 4.) Tato směrnice je závazná pro uživatele služeb AD a noclehárny a pracovníky AD a noclehárny.

### 2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, připomínek a návrhů.

- 1.) Práva:
  - a) Všichni uživatelé mají neodpíratelné právo na svůj vlastní názor, a tedy i právo podávat své stížnosti, připomínky a návrhy týkající se kvality poskytované služby. Toto právo je zakotveno i v řádu AD a noclehárny.
  - b) Všichni uživatelé jsou vždy při uzavírání smlouvy o poskytování služeb seznámeni s možností a pravidly podávání stížností. Zároveň jsou informováni i o místě, kde je schránka na ukládání stížností ze strany uživatelů uložena (tato schránka je pravidelně kontrolována pověřenými pracovníky).
  - c) Uživatelé mohou podávat stížnosti, připomínky a návrhy jakéhokoliv druhu.
- 2.) Stížnosti mohou uživatelé podávat průběžně v níže uvedených formách:
  - a) **Písemně** – k tomuto účelu mohou použít vlastní papír nebo použít formulář, který je volně dostupný u schránky pro stížnosti, nebo je k dostání na služebně i u sociálních pracovníků. Formulář je možné vhadzovat přímo do schránky nebo je možné ho předat k řešení prostřednictvím přítomného pracovníka.
  - b) **Ústně** – pracovníkům AD nebo noclehárny, kteří o tomto provedou záznam a postoupí věc dále k řešení odpovědným pracovníkům.
  - c) **Telefonicky** – sepíše se zápis na formuláři pro tyto účely, ve kterém však bude chybět podpis stěžovatele, případně i jeho jméno, jedná-li se o anonymní podání.
  - d) **E-mailovou formou** – na adresu ad@elimvsetin.cz E-mail se vytiskne a založí do spisu stížnosti.
  - e) **Prostřednictvím svého zástupce** - který může tyto podněty dále předat odpovědným pracovníkům.
  - f) **Anonymním vyjádřením** - v rámci dotazníkového šetření, které probíhá alespoň 1x ročně.
  - g) **Na setkání se sociálním pracovníkem nebo vedoucím služby** – podněty jsou písemně zaznamenány sociálním pracovníkem nebo vedoucím služby.
  - h) **Anonymní stížnost** – i na tuto stížnost bude odpovězeno písemně na nástěnce noclehárny.
- 3.) Umístění a výběr schránky:
  - a) Schránka na podávání stížností v noclehárně je umístěna v chodbě vedle vchodu na služebnu.
  - b) Schránka na podávání stížností v AD je umístěna v chodbě naproti botních skříněk uživatelů.

- c) Odpovědnost za výběr schránky má vedoucí služby, který stížnosti uživatelů vybírá pravidelně každou pracovní středu, za účasti služby konajícího pracovníka v sociálních službách.

### 3. Postup řešení stížností.

#### 1.) Řešení stížností:

- a) Vyřízení stížnosti bude provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, a to nejpozději do 30 pracovních dní od podání stížnosti.
- b) V mimořádných případech, kdy nelze stížnost včas důsledně vyšetřit, může být stanovena lhůta delší (náhradní). O této skutečnosti bude stěžovatel písemně vyzooměn.
- c) Neuvede-li stěžovatel své jméno, písemné řešení bude zveřejněno na nástěnce v předsíni noclehárny po dobu 30 dnů od vyvěšení. V AD domě na dveřích u kulturní místnosti po dobu 30 dnů od vyvěšení.

#### 2.) Odvolání:

- a) Bude-li stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se písemně do 7 kalendářních dní odvolat.
- b) Při odvolání v rámci noclehárny postupuje stěžovatel v následující posloupnosti:
- 1.) Vedoucí AD a noclehárny, Bc. Ester Savková, Horní Jasenka 119, 755 01
  - 2.) Ředitel, Ing. Jiří Růžička, Smetanova 1484, Vsetín
  - 3.) Předseda sdružení Elim Vsetín, o. s., Bc. Miroslav Ildža, Smetanova 1484, 755 01 Vsetín
- c) Stěžovatel se také může obrátit na:
- d) Občanskou poradnu při VKCI Vsetín o. p. s., Jiráskova 419, Vsetín, Mgr. Soňa Zelíková, tel.: 571 410 234, mob.: 774 262 243;
- e) Krajský úřad Zlínského kraje, tř. Tomáše Bati 21, P.O.Box 220, 760 01 Zlín, tel.: 577 043 111, e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz;
- f) Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, informační linka tel.: 542 542 888, e-mail podatelna@ochrance.cz;
- g) Kancelář prezidenta republiky, Pražský hrad, 119 08 Praha 1, tel.: 224 371 111, e-mail: posta@hrad.cz

### 4. Závěrečná ustanovení.

- 1.) Veškeré stížnosti jsou písemně zdokumentovány a archivovány u pověřených pracovníků služby.
- 2.) V rámci hodnocení průběhu služby a jejího zkvalitňování analyzují pracovníci noclehárny obdržené a vyřízené stížnosti. Proces probíhá podle zvláštního předpisu.
- 3.) Nedílnou součástí této směrnice jsou tyto přílohy:
  - Příloha č. 1: Formuláře pro uživatele

Tato vnitřní směrnice nabývá účinnosti dnem 25. srpna 2011 a ruší platnost směrnice OBP/206/2011 a směrnici OBP/108/2010.

Ve Vsetíně dne 25. srpna 2011

Bc. Ester Savková  
vedoucí Azylového domu Elim a Noclehárny Elim