

Postup při podávání a vyřizování stížností

Možnost stěžovat si i v případě závislosti na poskytované službě je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka.

Stížnosti jsou pro Domov pro seniory Bukov, p.o. (dále jen DpS Bukov), důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů sociální služby. Je to možný podnět pro zlepšení kvality služby. Současně jde o **nástroj kontroly** uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů obyvatele DpS Bukov.

1. Stížnosti na služby poskytované DpS Bukov, na chování a jednání jeho zaměstnanců mohou obyvatelé podávat ústně nebo písemně. V případě ústního podání stížnosti jsou zaznamenávány písemně tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Zaznamenané stížnosti obsahují konkrétní výroky stěžovatele, **ne jen interpretaci personálu**.
2. **Stížnosti** mohou obyvatelé předávat **osobně** zaměstnancům DpS Bukov nebo vhazovat do označené **anonymní schránky** ve vstupní hale sekce A. Stížnosti lze podávat i prostřednictvím kteréhokoliv **člena Výboru samosprávy obyvatel**.



3. Stížnost může **podat sám obywatel, osoba blízká nebo nezávislý zástupce**, kterého si obywatel zvolil, aby jej při vyřizování stížnosti zastupoval.
4. V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka, kterého **zajistí sociální pracovnice**.
5. **Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.**
6. **Podání stížnosti nijak negativně neovlivní pobyt obyvatele v DpS Bukov.**
7. Stížnost vyřizuje pověřený sociální pracovník. **Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje.**
8. **Prošetření stížnosti v celém jejím rozsahu je prováděno bez průtahů, hospodárně a v souladu se zásadami etiky a diskrétnosti.**
9. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní, z vážných důvodů je možné tuto lhůtu nedodržet. Je třeba stěžovatele informovat o důvodech nedodržení lhůty.
10. Stížnost je vyřizována písemně a je evidována. **Evidence je uložena v kanceláři pověřené sociální pracovnice.**

11. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních zjištěných závad, případně doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadeného stavu.
12. U anonymních stížností je řešena na poradě vedení a je o ní proveden **písemný záznam**. O projednání anonymní stížnosti a návrhu jejího řešení informují vedoucí pracovníci jednotlivých úseků zaměstnance, dále je informován Výbor samosprávy obyvatel.
13. Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti nebo s nápravou, může se dále obrátit na další instituce (viz. níže).

Možnost požádat o podporu, má obyvatel, rodinný příslušník nebo zvolený zástupce, příp. i zaměstnanec DpS Bukov, na těchto místech:

- **U sociální pracovníce DpS Bukov** a to ústní nebo písemnou formou; anonymně nebo s uvedením jména uživatele sociální služby. O podání stížnosti je proveden zápis do formuláře Zápis o jednání. Sociální pracovníce uvedenou stížnost vyřídí bezodkladně; lhůta pro vyřízení stížností činí 30 dní ode dne podání této stížnosti (v ojedinělých případech, z vážných důvodů, může být lhůta překročena; stěžovatel však musí být o tomto kroku informován).
- **U ředitelky DpS Bukov** a to ústní nebo písemnou formou; anonymně nebo s uvedením jména uživatele sociální služby. O podání stížnosti je proveden zápis do formuláře Zápis o jednání. Ředitelka uvedenou stížnost prošetří a vyřídí bezodkladně; lhůta pro vyřízení stížností činí 30 dní ode dne podání této stížnosti (v ojedinělých případech, z vážných důvodů, může být lhůta překročena; stěžovatel však musí být o tomto kroku informován).
- K podání stížnosti je možno využít **schránky**, k tomu určené, která se nachází ve vstupní hale (u schránek) sekce A či zápisem do **knihy přání a stížností** umístěné v přízemí sekce B, na nástěnce vedle ředitelny.



- Stížnost je též možno podat k **zřizovateli DpS Bukov**, kterým je Statutární město Ústí nad Labem, potažmo Magistrát města Ústí nad Labem, Odbor školství, kultury, sportu a sociálních služeb.
- Dále je možno uplatnit stížnost u **vedení města**, např. u primátora/primátorky či náměstka/náměstkyně primátora/primátorky, který má sociální služby na starosti.

- Obrátit se můžete i na **Krajský úřad** Ústeckého kraje, Sociální odbor či Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (**MPSV**) nebo jiný ústřední orgán státní správy.
- Výčet institucí bychom ukončili veřejným obhájcem práv, tzv. **ombudsmanem** či **Českým helsinským výborem**.