



# Týdenní stacionář Domov Žlutý Petrklíč, z.s.

## PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### Do této směrnice patří i řešení petic dle petičního zákona

1. **Stížností** se rozumí podání občanů učiněná převážně v jejich zájmu, **oznámení** jsou taková podání občanů, která sledují zájmy státu a společnosti, **podněty** jsou návrhy a připomínky občanů na lepší nebo hospodárnější řešení určité otázky nebo úkolu podávané v zájmu společnosti.
2. Stížnosti, oznámení a podněty je možné podávat ústně řediteli organizace nebo vedoucímu sociálnímu pracovníkovi, dále poštou na adresu sídla spolku nebo lze stížnost podat přímo do schránky k tomu určené u vchodu do stacionáře.
3. O řešení anonymních stížností rozhoduje ředitel organizace dle jejich obsahu – posouzení zda se nejedná o trestný čin. Nepodepsané / anonymní / stížnosti se prošetřují jen tehdy, pokud je jejich obsah šetřitelný, tj. Obsahují konkrétní údaje, které lze prošetřit. V opačném případě se pouze evidují a následně odkládají jako neřešitelné.
4. Evidenci písemných neanonymních stížností, oznámení a podnětů (dále jen podání) adresovaných organizaci vede ředitel.
5. Pro řešení podání vytvoří ředitel skupinu minimálně dvou zaměstnanců dle oblasti, které se příslušné podání týká.
6. Podání musí být vyřízeno nejpozději do 30 dnů ode dne jeho doručení. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech výjimečně prodloužit ředitel. S důvodem překročení lhůty musí být seznámen stěžovatel.
7. Na základě shromážděných informací k danému podání rozhodne příslušná řešící skupina o jeho oprávněnosti. Pokud je podání oprávněné, musí být přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.
8. Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel písemně, případně jinou srozumitelnou formou informován o výsledku šetření.
9. Ředitel bude sledovat plnění nápravných opatření, zejména dodržení určených termínů k odstranění zjištěných závad.
10. Opakované, již rozhodnuté stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti, se pouze zaevidují.
11. V odpovědi na stížnost bude stěžovatel informován, že v případě nespokojenosti s jejím vyřízením v organizaci se může obrátit:

**Krajský úřad – Jihočeský kraj, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, následně případně na kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha.**

12. Zákonní zástupci a klienti jsou o možnosti a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni ředitelem při podepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb a základní informace jsou vyvěšeny na veřejně přístupném místě v organizaci.

**Tato směrnice nabývá účinnosti dne 2. 1. 2019.**

V Lomci dne 2. 1. 2019  
Mgr. Zdeňka Čížková  
ředitelka

.....