



## **Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností**

---

### ***Podání a vyřizování petic***

1. Řídí se zákonem č. 85/1990 Sb. o právu petičním v platném znění.
2. Petici, která obsahuje všechny náležitosti v souladu se zákonem, přebírá v poště nebo osobně ředitel organizace a v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele. Obsah petice projedná ředitel na nejbližší poradě vedení a písemné stanovisko obdrží do 30 dnů od podání petice ten, kdo petici podal nebo ten, kdo zastupuje členy petičního výboru.
3. Evidenci petic, jejich úplné znění, včetně odpovědí na ně, vede ředitel organizace.

### ***Podání a vyřizování stížností***

1. Každý uživatel nebo zaměstnanec má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a to formou ústního podání (osobně, telefonicky) nebo elektronickou formou, která umožňuje identifikaci stěžovatele. Využití k podání lze i schránku ředitele umístěnou v přízemí budovy a schránky důvěry na jednotlivých patrech domova pro seniory a ve vestibulu u vratek, stížnost lze podat i anonymně.
2. Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo který bude při jednání přítomen. Může to být osoba fyzická (příbuzný, rodinný přítel, zaměstnanec apod.) i právnická (např. Občanská poradna). Stěžovatel, který má problémy s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka.
3. Stížnosti prošetřuje a vyřizuje v rámci organizace ředitel nebo jím pověřenými pracovníci, ale přijmout ji je povinen každý pracovník zařízení.
4. Ústní stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co chce stěžovatel říci (Hlášení mimořádné události). Pracovník, který stížnost přijímá, zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Ředitel ověří u stěžovatele souhlas se zaznamenanými informacemi.
5. V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti se pořizuje zápis, který musí obsahovat jména osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případně vyjádření účastníků, pokud o to požádají. Všichni účastníci jednání budou s obsahem zápisu seznámeni a podepíší ho. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu. Kopie zápisu se předá stěžovateli. Ředitel je povinen o celé záležitosti informovat klíčového pracovníka a jeho nadřízeného zaměstnance.
6. Příjem stížnosti, kterou nelze vyřídit do 10 dnů od jejího doručení, musí být stěžovateli písemně potvrzen do 5 dnů ode dne doručení na CSSML.
7. Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů od jejich doručení, musí být vyřízeny nejdéle do 28 dnů ode dne přijetí. Tuto lhůtu lze překročit pouze v odůvodněných případech se souhlasem ředitele organizace a v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele. Lhůta pro vyřízení se pak prodlužuje o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty i o důvodech prodloužení je stěžovatel písemně informován.

8. Informace o vyřízení stížnosti jsou vždy předány stěžovateli písemně. Odpověď musí být srozumitelná. U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na hlavní nástěnce před jídelnou po dobu nejméně 10 dnů.

9. Knihu „Evidenci stížností“ vede ředitel, u kterého jsou rovněž tyto stížnosti uloženy včetně písemných materiálů o způsobu jejich vyřízení.

10. Písemně podaná stížnost, u níž nelze určit konkrétního stěžovatele, se posuzuje jako anonymní a stanovisko ředitele k ní je písemně zveřejněno na hlavní nástěnce.

11. Ředitel, v případě že je o to zřizovatelem požádán, podá souhrnnou zprávu o stížnostech došlých na organizaci na zasedání rady města.

12. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na zřizovatele – tj. Město Letovice, se sídlem Masarykovo nám. 19, 679 61 Letovice nebo na další organizace uvedené níže.

### **Adresář organizací pro podání stížností**

#### ***Centrum sociálních služeb města Letovice, příspěvková organizace***

Adresa: J. Haška 12, 679 61 Letovice

Ředitel: Ing. Ivo Kubín

Tel.: 516 481 256, e-mail: [kubin@cssletovice.cz](mailto:kubin@cssletovice.cz)

#### ***Městský úřad Letovice***

Adresa: Masarykovo nám. 210/19, 679 61 Letovice

Tel.: 516 482 252, e-mail: [podatelna@letovice.net](mailto:podatelna@letovice.net)

#### ***Jihomoravský kraj, odbor sociálních věcí***

Adresa: Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

Tel.: 541 651 132, e-mail: [osv@kr-jihomoravsky.cz](mailto:osv@kr-jihomoravsky.cz)

#### ***Kancelář Veřejného ochránce práv***

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

V Letovicích, dne: .....

.....  
Ing. Ivo Kubín, ředitel CSSML, příspěvková organizace

## **Další organizace, na které je možné se se stížností na službu obrátit:**

**Český Helsinský výbor**, zabývá se monitoringem lidských práv v ČR

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel.: 220 515 188, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

**Asociace občanských poraden**

Adresa: Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3

Tel.: 222 780 599, e-mail: [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)

**Bílý kruh bezpečí**, sdružení pro pomoc obětem trestné činnosti

Adresa: Slovinská 41, 612 00 Brno – Královo Pole

Tel.: 541 218 122, 387 200 094, e-mail: [bkb.brno@bkb.cz](mailto:bkb.brno@bkb.cz)

**Život 90**, občanské sdružení pro pomoc

**Senior telefon:** 800 157 157 – bezplatná linka pro seniory 24 hodin denně

Adresa: Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1

Tel.: 222 333 500, e-mail: [poradna@zivot90.cz](mailto:poradna@zivot90.cz)

**Česká alzheimerovská společnost**

Adresa: Šimůnkova 1600/5, 182 00 Praha – Kobylisy

Tel.: 283 880 346, e-mail: [martina.matlova@gerontocentrum.cz](mailto:martina.matlova@gerontocentrum.cz)

**Česká lékařská komora**

Adresa: Lékařská 2/291, 150 00 Praha 5

Tel.: 257 211 329, e-mail: [recepce@clkcr.cz](mailto:recepce@clkcr.cz)