

## Podávání stížností a podnětů (zjednodušený postup)

### Co je stížnost a podnět

Stížnost je nespokojenost, při které může docházet k poškozování nároku klientů týkajících se služby.

Podnět je sdělení, při kterém nedochází k poškozování nároku klientů. Může to být například návrh na zlepšení služby.

### Podání a přijetí stížnosti, podnětu

Stížnost nebo podnět může podat jakákoli osoba. Stížnost může být podána písemně, ústně, s uvedením jména nebo anonymně, osobně nebo pomocí zástupce.

Stížnost může stěžovatel:

- podat sociálnímu pracovníkovi nebo řediteli,
- vhodit do schránky stížností a podnětů, které jsou na každém patře,
- zaslat na adresu:  
Senior centrum Nová Role  
Radomíra Čechilová  
Školní 231/9  
Nová Role 362 25
- nebo na e-mail: [radka.cecilova@ahc.cz](mailto:radka.cecilova@ahc.cz)

### Projednání a vyřízení stížnosti a podnětu

Podání stížnosti nesmí způsobit ohrožení nebo poškození práv či zájmů osobě, která stížnost podala.

Stížnosti je oprávněný řešit ředitel. Je-li stížnost směřována proti řediteli, předá jí k projednání regionálnímu řediteli.

Je-li to potřebné, projedná se stížnost se stěžovatelem a osobami, proti kterým stížnost směřuje, osobně.

Závěrem řešení stížnosti může být sdělení, že je stížnost oprávněná, neoprávněná nebo nebylo možné rozhodnout o oprávněnosti.

O vyřízení stížnosti obdrží stěžovatel písemnou odpověď. Je-li stížnost oprávněná, je stěžovateli sdělena omluva a způsob provedení nápravy.

Odpověď na stížnost může být stěžovateli předána osobně proti podpisu. Není-li schopen se podepsat, podepíše převzetí svědek. Dále může být

odpověď zaslána na dodejku do vlastních rukou. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na informační tabuli v zařízení tak, aby byla dostupná klientům, pracovníkům i návštěvám.

O řešení podnětu se obvykle nezasílá odpověď. Podnět je možné projednat na společných setkáních s klienty nebo na poradách se zaměstnanci.

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od zaevidování stížnosti. V případě prodloužení lhůty k vyřízení musí být stěžovatel písemně informován o důvodech.

### **Opakovaná stížnost**

Pokud podá stěžovatel opakovanou stížnost se stejnými informacemi, bude mu sděleno, že se taková stížnost neprojednává a bude bez odpovědi.

### **Klient, který potřebuje pomoc se stížností**

Klient, který se nemůže pohybovat, má nárok na pomoc sociálního pracovníka (například napsat stížnost, odnést stížnost k řešení). Má-li klient potíže v komunikaci, vynaloží sociální pracovník maximální úsilí, aby klientovi porozuměl. Klient má nárok na případného tlumočníka, který musí být nezaujatou osobou.

### **Nespokojenost s řešením**

Není-li stěžovatel spokojen s řešením stížnosti, může podat podnět na prošetření postupu v tomto pořadí:

1. regionální ředitel Jan Macejovský, email: macejovsky@ahc.cz, telefon: +420 602 379 568, adresa: Budějovická 778/3, Praha 4, 140 00
2. generální ředitel Ivana Majerechová, Budějovická 778/3, Praha 4, telefon +420 602 364 747, email: majerechova@ambeat.cz.

Není-li stěžovatel spokojen i nadále, může se obrátit na tato místa:

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb a sociální práce, Na poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel. +420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz,
2. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 111, email: podatelna@ochrance.cz.