

# Vnitřní pravidla pro vyřizování stížností

## SAS pro OZP, Revoluční

Každý poskytovatel sociální služby má zákonnou povinnost mít zpracována pravidla pro vyřizování stížností, která mají informovat osoby o možnosti podat stížnost a procesu jejího vyřízení. Dále informovat o právu v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit se na další instituce sledující dodržování lidských práv.

### Podání stížnosti v SAS Pro OZP

Osoba (uživatel služby, osoba blízká uživateli, zaměstnanec či třetí osoba) má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby nebo na konkrétní osobu aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

#### **Kdo si může stěžovat?**

Kdokoliv. Stěžovatel sám osobně, nebo může pověřit jinou osobu (rodinného příslušníka, osobu blízkou, nezávislého zástupce apod.).

#### **Jak?**

Písemně nebo ústně (osobně, telefonicky, emailem, dopisem, vhozením písemné stížnosti do schránky důvěry na recepci v přízemí budovy u konzultační místnosti v sídle SAS pro osoby se zdravotním postižením), osoba má právo podat stížnost anonymně.

#### **Komu?**

Vedoucí služby – Mgr. Lucii Novotné, kontakt: 733 129 331  
pracovníkům služby,  
zřizovateli SAS pro OZP - Asociaci pracovní rehabilitace ČR  
(kontakt: PhDr. Jaroslav Dostál, 474 333 104)

#### **Kdy?**

Písemně: kdykoli.

Ústně: každý všední den v otvírací době ambulantní služby, nebo dle domluvy i v jiném čase. Všichni pracovníci Vám poskytnou potřebné informace.

Každý pracovník SAS pro OZP je ve věci převzetí stížnosti povinen zachovávat mlčenlivost v souladu s platnou legislativou a vnitřními předpisy SAS pro OZP.

### Vyřízení stížnosti v SAS Pro OZP

Po převzetí je stížnost zaevidována a předána k prošetření v souladu s platnou legislativou a vnitřními předpisy organizace. V případě stížnosti na konkrétní osobu je nepřipustné, aby tuto vyřizoval pracovník, na kterého se stížnost vztahuje.

Při prošetřování stížností v SAS pro OZP jsou uplatňovány tyto zásady:

Tento dokument je majetkem

SAS pro OZP, Revoluční 22/20, Chomutov 430 01

Evidenční číslo: S05/P01

- diskrétnost
- objektivnost a úplnost
- nezávislost
- rychlost

Stížnosti se řeší ihned, bez prodlení, pokud je nutné náročnější prošetření je dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti **30 dnů od jejího převzetí (od zaevidování)**.

Výsledek šetření stížnosti je písemně odeslán stěžovateli. V případě, že se jedná o anonymní stížnost je výsledek šetření zveřejněn na nástěnce SAS pro OZP či na webových stránkách služby.

V případě, že se jedná o anonymní podání, které dle povahy svého obsahu nelze zveřejnit (je intimního či choulostivého charakteru, vulgární, stigmatizující či jinak nevhodné ke zveřejnění) je pouze založeno v originále u vedoucí služby.

## Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti v SAS pro OZP

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může ihned nebo do 21 dnů po obdržení vyjádření podat odvolání a to statutárnímu zástupci organizace – PhDr. Jaroslavu Dostálovi (474 333 104)

### ***Instituce, kde je dále možné podat stížnost na poskytování služby:***

- **Asociace pracovní rehabilitace ČR**
- **Krajský úřad Ústeckého kraje – odbor sociálních věcí**, Velká Hradební 3118/48  
400 02 Ústí nad Labem; 475 657 111; e-mail: urad@kr-ustecky.cz
- **v Kanceláři veřejného ochránce práv**, Údolní 39, PSČ 602 00, Brno, tel.: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, PSČ 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

### *další instituce zabývající se ochranou lidských práv:*

- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha, tel. 257 221 142,
- Ministr pro lidská práva, rovné příležitosti a legislativu, Úřad vlády ČR, nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha, tel. 224 002 111
- Liga lidských práv, Burešova 6, 60200 Brno, tel. 545 210 446

Mgr. Lucie Novotná

vedoucí SAS pro OZP