



**ŽIRAFÁ – Integrované centrum Frýdek-Místek**  
příspěvková organizace  
Fibichova 469, 738 01 Frýdek – Místek  
IČ: 00847011, č.ú.:5801307734/0600, tel.:558 431 563  
[www.zirafafm.cz](http://www.zirafafm.cz), [zirafa@zirafafm.cz](mailto:zirafa@zirafafm.cz)

## **Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností**

**Stížnost** je podání nebo sdělení, které někdo podá našemu zařízení nebo osobě, jejímž předmětem je nějaký nedostatek, neuspokojení subjektivní i objektivní potřeby, nesprávné jednání nebo nečinnost v poskytování naší služby od adresáta nebo osoby, která jej zastupuje.

Uživatelé sociálních služeb organizace mají právo podat stížnost formou:

- ústní, písemnou, telefonickou, anonymní, podanou prostřednictvím třetí osoby.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit k vyššímu orgánu.

### **Ústní podání stížnosti uživatele**

Ústní stížnost je možno předat kterémukoliv pracovníkovi organizace ŽIRAFÁ – Integrované centrum Frýdek-Místek, p. o.

Řešení ihned na místě na základě vzájemné dohody (dle závažnosti, vyhodnotí příslušný pracovník).

Uživatel může požádat pracovníka o pomoc při vytvoření písemné stížnosti.

Uživatel může požádat o kopii zápisu své stížnosti.

Uživatel může požádat pracovníka o pomoc při sjednání schůzky s ředitelkou organizace.

### **Písemné podání stížnosti uživatele**

Písemnou stížnost lze adresovat na:

1. ředitelku organizace: Fibichova 469, 73801 Frýdek – Místek;
2. odbor sociálních služeb Frýdek-Místek: Statutární město Frýdek – Místek, Magistrát města,  
Odbor sociálních služeb, Radniční 1149, 73822 Frýdek – Místek;
3. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2;
4. kancelář ombudsmana: Sídlo veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno;
5. kancelář prezidenta: Kancelář prezidenta republiky, Pražský hrad, 11908 Praha 1.

Písemnou stížnost lze vhodit do schránky na stížnosti každého oddělení denního stacionáře, schránka bývá vybírána každý týden vedoucí oddělení za přítomnosti jiné osoby.

Písemnou stížnost lze poslat na e – mail organizace: [zirafa@zirafafm.cz](mailto:zirafa@zirafafm.cz).

Stížnost může stěžovatel jak písemnou, tak ústní kdykoliv odvolat.

### **Telefonická stížnost**

Telefonickou stížnost je možno podat na telefonním čísle 558 431 563. V tomto případě bude dohodnuta osobní schůzka nebo bude stěžovatel vyzván, aby stížnost podal písemně.

### **Anonymní stížnost**

Anonymní stížnost je možno podat písemně poštou nebo ji vhodit do schránky na stížnosti.

Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena po dobu 15 dnů na nástěnce u hlavního

vchodu příslušného oddělení.

### **Stížnost podaná prostřednictvím třetí osoby**

Stížnost za uživatele sociálních služeb organizace může podat třetí osoba (klíčový pracovník, zaměstnanec organizace, osoba blízká, osoba určená uživatelem nebo osoba jednající ve prospěch uživatele).

### **Vyřizování a evidence stížností**

- Uživatel nebo jím určená osoba, popř. osoba jednající ve prospěch uživatele si může stěžovat na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb v organizaci Žirafa – Integrované centrum Frýdek-Místek, p.o., aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem dotčena práva uživatele.
- Všechny písemné stížnosti uživatelů jsou evidovány v knihách stížností jednotlivých oddělení, poštou doručené v kanceláři ředitelky organizace. Vyřizovány jsou ústně, písemně poštou, nebo přímým zápisem do knihy stížností.
- Stížnost bude, pokud možno, vyřizována neprodleně, nejpozději však do 30 dnů od jejího podání.
- Anonymně podaná stížnost bude řešena následujícím způsobem: odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce příslušného oddělení po dobu 15 dnů.
- Stěžovatel si může svobodně zvolit svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Stěžovatel je informován o svém právu odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti do 15 dnů po obdržení odpovědi na stížnost k institucím uvedených v článku „Písemné podání stížnosti uživatelů“.

S pravidly pro podávání a vyřizování stížností jsou uživatelé a jejich blízcí seznamováni při uzavírání smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče a dále jsou vyvěšeny na nástěnce u hlavního vchodu příslušného oddělení.

Platné od 1. 3. 2017

Mgr. Natálie Hamplová  
ředitelka