

## Pravidla podávání a vyřizování stížností a podnětů

Následující postup objasňuje pravidla podávání a vyřizování stížností a podnětů na kvalitu nebo způsob poskytování odborného sociálního poradenství Poradenského centra (dále PC) realizovaného organizací Okamžik, z. ú.

Stížnosti a podněty mohou podávat klienti služby, jejich rodinní příslušníci nebo jiné fyzické nebo právnické osoby na základě žádosti klienta.

O možnosti podat stížnost nebo podnět je klient informován pomocí webových stránek organizace, při úvodní schůzce, případně pracovníkem na vyžádání klienta v průběhu aktuálního kontaktu s PC. Je mu vysvětlen systém podávání a vyřizování stížností nebo podnětů a předána písemná pravidla, a to v jím upřednostněné podobě (elektronicky, černotisk, zvětšený černotisk, Braillovský tisk). Na vyžádání mohou být rovněž poskytnuta dalším osobám, např. rodinným příslušníkům klienta.

Stěžovateli neplynou z podání stížnosti žádné nevýhody při poskytování služby. Stížnosti a podněty slouží jako jeden z nástrojů rozvoje a zvyšování kvality poskytované sociální služby.

### 1. Přijímání stížnosti

Podání je třeba formulovat tak, aby bylo jasné, že se prokazatelně jedná o stížnost (např. slovo stížnost v předmětu e-mailu). Pro přijetí stížnosti jsou kompetentní všichni pracovníci PC.

Stížnost může být předkládána následujícími způsoby:

- osobně pracovníkovi PC – o přijetí stížnosti je vytvořen zápis. Předkladatel stížnosti potvrdí svým podpisem správnost zápisu a obdrží kopii zápisu. Předkladatel může přečtením zápisu pověřit pracovníka služby, nebo si k přečtení zápisu přizvat jinou osobu;
- písemně – zasláním poštou na adresu organizace nebo zanecháním ve volně přístupné poštovní schránce organizace. Je-li uvedena adresa odesílatele, je přijetí stížnosti na tuto adresu písemně potvrzeno;
- telefonicky – o přijetí stížnosti je vytvořen zápis. Předkladatel dává ústní souhlas s jeho zněním, následně mu je e-mailem nebo poštou zaslána kopie zápisu;
- e-mailem – přijetí stížnosti je potvrzeno na odchozí e-mailovou adresu.

Za projednání a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí služby. Ředitel organizace je o přijetí stížnosti informován a zváží svoje zapojení do procesu projednání. Pokud je stížnost podána na vedoucího nebo na kvalitu sociální služby, řeší ji vždy a za její vyřízení je odpovědný ředitel organizace. Pokud je stížnost směřována na ředitele organizace, řeší ji správní rada jako nadřízený orgán.

Anonymní stížnost může být podána obdobným způsobem (např. vhozením dopisu do volně přístupné schránky organizace). O jejím přijetí je vytvořen zápis. Stížnost je následně projednávána obdobným způsobem jako stížnost podepsaná, ale bez účasti předkladatele, který není znám.

### 2. Projednání stížnosti

Povinností organizace Okamžik, z. ú. je každou stížnost řádně projednat. Lhůta pro projednání stížnosti a doručení výsledku stěžovateli je 30 kalendářních dnů od data podání stížnosti.

Stížnost je vždy řešena na základě zachování principu nestrannosti. V průběhu procesu vyřizování stížnosti musí být dán prostor k vyjádření všem dotčeným stranám.

Projednání stížnosti může probíhat formou odděleného rozhovoru se stěžovatelem a dotčenou stranou nebo formou společného setkání. Termín setkání k projednávání stížnosti je vybrán s ohledem na možnosti stěžovatele a organizace a je se stěžovatelem dohodnut alespoň 5 pracovních dní předem. Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu. Účast případně přizvání další osoby předkladatel stížnosti sdělí druhé straně nejpozději 2 pracovní dny před uskutečněním schůzky. K projednání stížnosti mohou být přizvány

další osoby i ze strany organizace (např. supervizor), která má povinnost o tom informovat stěžovatele nejpozději 2 pracovní dny před uskutečněním setkání.

Pokud se stěžovatel nechce projednávání stížnosti osobně účastnit, je stížnost projednána bez něj na samostatné poradě. Stěžovatel může předem zaslat své doplňující vyjádření.

Z rozhovorů, společného setkání nebo porady je vytvořen zápis. Jeho vytvořením je pověřen některý z pracovníků organizace. Zápis slouží jako podklad pro vypracování písemného vyjádření.

### **3. Vyřízení stížnosti a informování stěžovatele**

O vyřízení stížnosti je vždy vypracováno písemné vyjádření, které obdrží všechny zúčastněné strany. Písemné vyjádření obsahuje datum podání stížnosti, předmět podání, datum projednání stížnosti, seznam osob, které se projednáním zabývaly, výsledek projednání stížnosti (zda byla stížnost shledána jako oprávněná nebo neoprávněná) a informace o možnosti odvolání. U oprávněné stížnosti jsou definována přijatá opatření k nápravě. Pokud je stížnost shledána neoprávněnou, může být dále řešena jako podnět. Za neoprávněnou je např. považována stížnost, která se netýká poskytování služeb PC (např. stížnosti na obecné fungování systému sociálních služeb v ČR nejsou brány jako oprávněné).

Vyjádření je stěžovateli doručeno jím preferovanou formou (osobně, písemně zasláním doporučeného dopisu, e-mailem s potvrzením přijetí). Poskytovatel v případě, že je to možné, zajistí, aby měl od stěžovatele potvrzeno, že byl s výsledkem podané stížnosti srozuměn.

V písemném vyjádření nesmí být uvedeny skutečnosti, o kterých jsou dle právních předpisů zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost, aby nedošlo k porušení práv fyzických nebo právnických osob.

Stěžovatel je zároveň informován, kam se může v případě trvající nespokojenosti s vyřízením stížnosti dále obrátit. V případě projednání stížnosti vedoucím služby se může obrátit na ředitele organizace. V případě nespokojenosti s projednáním ředitelem organizace se může obrátit na nejvyšší orgán Okamžiku - správní radu. Správní radu v takovém případě zastupuje předseda správní rady, na kterého je stěžovateli předán kontakt. Dále je možné se obrátit např. na nezávislé orgány obhajující lidská práva (např. ombudsman), stěžovateli jsou předány kontakty na tyto organizace.

V případě anonymní stížnosti bude informace o projednání stížnosti poskytnuta na vyžádání.

Ředitel organizace projedná a doručí své stanovisko ke stížnosti ve lhůtě 30 kalendářních dnů od podání odvolání. Lhůta pro projednání správní radou a doručení stanoviska odvolání stěžovateli je 60 kalendářních dnů. Na vyžádání ředitele nebo správní rady je možné v odůvodněných případech (např. náročnost stížnosti) prodloužit lhůty na vyřízení stížnosti až o 30 kalendářních dní. Stěžovatel je o tomto informován.

Opakovaná stížnost ve stejné věci, která byla již projednána, pokud neobsahuje nové skutečnosti k projednání, už nebude znovu přijata k projednání. O tomto postupu je předkladatel informován.

### **4. Evidence a archivace stížností**

Jednotlivé stížnosti jsou evidovány v elektronické příp. písemné podobě (dle způsobu podání) číslované dle data podání.

Veškerá dokumentace spojená s vyřizováním stížností je archivována po dobu 5 let ve složce uživatele služeb. Elektronická dokumentace je po dobu 5 let archivována na serveru služby v samostatné složce „Stížnosti“.

### **5. Přijímání a průběh vyřizování podnětů**

V případě, že se nejedná o stížnost, ale podnět, jsou způsoby podání stejné jako u stížnosti. Podnět je třeba formulovat tak, aby bylo jasné, že se prokazatelně jedná o podnět a odlišit jej od stížnosti (např. slovo podnět v předmětu e-mailu).

Podnět je řešen na nejbližší poradě pracovníků služby a je s ním dále pracováno směrem ke zvyšování kvality, případně úpravě metodiky služby. Projednání podnětu je zaznamenáno v rámci zápisu z porady. Lhůta pro vyjádření k podnětu a zaslání předkladateli je 30 kalendářních dní.