

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Předmět, účel a obecná ustanovení pravidel

- 1.1. Pravidla pro podávání a řešení stížností upravují postup SPOLU Olomouc (dále jen „organizace“) při podávání, šetření a vyřizování stížností od uživatelů služeb. K neustálému zlepšování kvality a efektivity poskytovaných sociálních služeb je třeba správně, rychle a důsledně reagovat na stížnosti, které jsou projevem cenné zpětné vazby od uživatelů služeb. Pracovníci jsou povinni přistupovat ke každé stížnosti vážně a jsou povinni využít je pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.
- 1.2. Organizace jako poskytovatel sociálních služeb zajišťuje, aby uživatelé služeb byli dostatečně informováni o způsobech podávání, šetření a vyřizování stížností.
- 1.3. Pravidla pro podávání a řešení stížností od uživatelů služeb jsou dostupná v blízkosti schránky stížností.
- 1.4. Právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby i neprofesionální jednání pracovníka je nepopíratelné právo každého uživatele služeb organizace. Toto právo se vztahuje i na další osoby, bez rizika negativních následků pro stěžovatele. Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná.
- 1.5. **Stěžovateli je vždy zaručeno, že:**
 - obsah stížnosti bude důvěrný a stížnost nebude zlehčována,
 - podané informace nebudou stěžovateli na újmu,
 - stížnost bude vyřízena ve stanovené lhůtě,
 - ze stížnosti budou vyvozeny důsledky a nápravná opatření,
 - s výsledkem prošetření stížnosti bude seznámen písemnou formou.
- 1.6. Tato pravidla přispívají k respektování lidských práv a zachování důstojnosti a oprávněných zájmů uživatelů služby

2. Důležité pojmy

- 2.1. **Stěžovatelem** se rozumí osoba, která stížnost podává. Touto osobou může být uživatel, jeho blízký, zaměstnanec organizace či osoba z veřejnosti.
- 2.2. **Stížností** se rozumí vyjádřená nespokojenost ze strany stěžovatele se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby, kdy má stěžovatel pocit porušení deklarovaných pravidel, práv a dalších skutečností. Je-li oprávněná, obvykle zakládá na úpravu přístupu či postupu.

- 2.3. **Řešením** stížnosti se rozumí proces, ve kterém odpovědná osoba stížnost přijímá, posuzuje, vyvozuje z ní důsledky a informuje stěžovatele o výsledku.

3. Informování uživatelů a pracovníků služby o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností

3.1. Uživatelé služby

Základním dokumentem pro nakládání se stížností ve vztahu k uživatelům je příloha Dohody o poskytování služby „Pravidla pro podávání a řešení stížností“ (dále jen Pravidla). S touto přílohou jsou uživatelé seznámeni klíčovým pracovníkem při podpisu Dohody.

Tato Pravidla mohou být uživateli předána:

- jako prostý text v plném znění,
- jako prostý text ve zjednodušeném znění,
- jako text doplněný obrázky v mírně zjednodušené formě
- jako text doplněný obrázky ve formě „easy to read“
- ve formě obrázků s využitím programu „Symwriter“.

Je-li třeba, může klíčový pracovník upravit pravidla do jiné formy vhodné pro konkrétního uživatele.

Pokud je uživatel zastupován opatrovníkem či jedná s podporou jiné osoby, je s těmito Pravidly seznámena i tato osoba, a to v plném znění.

3.2. Pracovníci organizace

Základním dokumentem pro nakládání se stížností ve vztahu k pracovníkům na HPP/DPP/DPČ je **Směrnice č. 4 Personální zajištění služeb a činností, příloha 4.15 Pravidla pro podávání a řešení stížností (dále jen Pravidla)**. S touto přílohou jsou pracovníci seznámeni ředitelkou organizace při podpisu pracovní smlouvy/DPP/DPČ.

3.3. Další osoby

Další osoby mají možnost seznámit se se způsobem podávání stížností na webových stránkách organizace, kde jsou příslušná Pravidla ke stažení.

4. Formy stížností a způsob jejich podání

Stížnosti mohou být podány:

- ústně (i telefonicky) nebo
- písemně

a

- adresně nebo
- anonymně.

Ke všem způsobům je přístupováno jako k rovnocenným. Podoba stížnosti není nijak formálně vymezena či omezena.

4.1. Uživatelé služeb mohou stížnost podat:

- a) ústně kterémukoli pracovníkovi organizace
- b) nakreslenou či napsanou kterémukoli pracovníkovi organizace
- c) nakreslenou či napsanou:
 - vhodit do bílé schránky „Doporučení, připomínky a stížnosti“ na dveřích MÍSY v prvním patře sídla SPOLU nebo
 - vhodit do poštovní schránky SPOLU Olomouc u skleněných dveří v přízemí budovy nebo
 - poslat poštou na adresu SPOLU Olomouc, Dolní nám. 38, 779 00 Olomouc,
 - poslat mailem na mailovou adresu některého z pracovníků SPOLU Olomouc.

Uživatelům může s podáním stížnosti pomoci kdokoli, koho si vyberou (rodinný příslušník, jiný pracovník organizace, jiný důvěrník, tlumočník...).

4.2. Pracovníci služby mohou stížnost podat:

- a) ústně nadřízenému daného pracovníka, proti kterému stížnost směřuje nebo,
- b) písemně, přičemž má možnost stížnost:
 - předat nadřízenému daného pracovníka, proti kterému stížnost směřuje nebo
 - vhodit do bílé schránky „Doporučení, připomínky a stížnosti“ na dveřích MÍSY v prvním patře sídla SPOLU nebo
 - vhodit do poštovní schránky SPOLU Olomouc u skleněných dveří v přízemí budovy nebo
 - poslat poštou na adresu SPOLU Olomouc, Dolní nám. 38, 779 00 Olomouc nebo
 - poslat mailem na mailovou adresu některého z pracovníků SPOLU Olomouc

4.3. Další osoby

Další osoby mohou stížnost podat stejným způsobem jako uživatelé.

5. Řešení stížností

Schránka „Doporučení, připomínky a stížnosti“ na dveřích MÍSY v prvním patře sídla SPOLU je vybírána pravidelně 1x týdně pověřeným pracovníkem.

Poštovní schránka SPOLU Olomouc je vybírána denně pracovníky ekonomického a administrativního úseku, přičemž neadresné zásilky jsou předávány ředitelce organizace.

Jakmile pracovník organizace obdrží stížnost, předá ji kompetentnímu pracovníkovi – řešiteli, kterým může být:

- odborný pracovní služby v případě stížností týkající se jednání pracovníka v přímé péči,
- klíčovému pracovníkovi uživatele v případě stížnosti týkající se jednání uživatele,
- vedoucímu služby v případě stížnosti týkající se jednání odborného pracovníka organizace jako takové,
- řediteli organizace v případě, že se stížnost týká jednání vedoucího pracovníka,
- správní radě v případě, že se stížnost týká jednání ředitele.

Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému je směřována, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti.

Řešitel postupuje:

- dle přílohy směrnice č. 4 „Protokol o řešení stížnosti pracovníka SPOLU Olomouc“ (dále jen Protokol) – v případě stížnosti pracovníka,
- dle přílohy metodiky dané služby „Zpráva o řešení stížnosti“ (dále jen Zpráva) – v případě stížnosti uživatele nebo další osoby.

Řešitel v průběhu řešení stížnosti zjišťuje všechny relevantní skutečnosti, kterých se stížnost týká, přičemž důsledně ctí bezpečí zúčastněných osob. V případě, že zjišťuje pohled jiných osob, požádá tyto osoby předem o souhlas s písemným záznamem do Zprávy či Protokolu. Záznam lze vést také anonymně.

Při vyvozování závěrů a případných preventivních opatření dbá řešitel na vnitřní předpisy SPOLU Olomouc a metodické postupy služby.

V případě, že v průběhu řešení stížnosti řešitel zjistí, že se stížnost týká také jeho, předá její další řešení svému nadřízenému pracovníkovi.

Jedná-li se o opakovanou stížnost, která byla za stejných okolností již řešena, informuje řešitel stěžovatele o tom, že tuto stížnost již znovu řešit nebude.

Pracovník, na kterého je podaná stížnost, bude o této skutečnosti informován bez zbytečného odkladu po obdržení stížnosti, bude mít prostor na vyjádření a po ukončení šetření bude informován o výsledcích nadřízeným pracovníkem.

Řešitel následně postupuje dle závěrů uvedených v řešení stížnosti – realizuje preventivní opatření, upravuje postupy apod.

Stížnost musí být vyřešena do 30 dnů od data jejího přijetí. V případě, že z vážných důvodů – např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů – není možno žádost do 30 dnů vypořádat, bude stěžovatel o této skutečnosti bezodkladně informován. V případě anonymní stížnosti bude tato informace vyvěšena ve vitríně v přízemí sídla organizace.

6. Informování o způsobu vyřešení doporučení, připomínek a stížností

Řešitel je povinen předat stěžovateli písemnou odpověď na stížnost, a to do 30 dnů od jejího obdržení.

V Odpovědi řešitel stěžovatele upozorní na možnost odvolat se nebo požádat o pomoc další subjekty*.

Odvolání proti řešení podané stížnosti lze podat ve lhůtě 15 dnů od obdržení Odpovědi. Vyřízení odvolání proběhne do 30 dnů od jeho obdržení v případě odvolání k pracovníkům organizace. V případě odvolání k jiným institucím se lhůta řídí pravidly jednotlivých institucí.

Zároveň řešitel požádá stěžovatele o stvrzení předání Odpovědi svým podpisem do druhého originálu Odpovědi. Pokud stěžovatel odmítne Odpověď podepsat, dopíše řešitel tuto skutečnost místo podpisu stěžovatele.

Je-li stížnost anonymní, zveřejní řešitel písemné vyrozumění ve vitríně SPOLU Olomouc v přízemí sídla organizace.

7. Evidence stížností

Stížnost je evidována v pořadači „Evidence doporučení, připomínek a stížností“, který je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři ředitele nebo v pořadači „Evidence doporučení, připomínek a stížností“ v uzamykatelných skříních jednotlivých služeb.

Řešitel:

- eviduje proces řešení stížnosti v systému eQuip,
- předá nadřízenému pracovníkovi tištěnou složku, která obsahuje:
 - písemnou stížnost (pokud je),
 - Zprávu o řešení stížnosti,
 - Odpověď na stížnost.

Nadřízený pracovník složku založí do pořadače „Evidence doporučení, připomínek a stížností“ a eviduje ji ve složce „Evidence DPS“ v PC.

*Možnosti odvolání v případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem vyřízení své stížnosti

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

tel.: 257 221 141, 257 221 142

mobil: 773 115 951

e-mail: info@helcom.cz