

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

Doplňuje předpis Diecézní charity Brno **Stížnosti na poskytování služeb.**

I. Co je stížnost, námět a připomínka

Stížnost je právo uživatele služby vyjádřit svůj názor či možnou nespokojenost se službou a kvalitou jejího poskytování. Stížnost je chápána jako prostředek pro zlepšení kvality poskytovaných služeb a obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů fyzické osoby.

1. Co je stížnost?

To, co uživateli vadí, co se mu nelíbí.

Vyjádření nespokojenosti ohledně způsobu či kvality poskytované služby, práce či chování pracovníka, organizačních a provozních záležitostí, způsobu vyřizování stížností. Za stížnost se považuje vše, co uživatel jako stížnost označí, bez ohledu na obsah a názor pracovníka zařízení. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje.

2. Co je námět, připomínka?

Vše, co uživateli chybí, co by se mohlo zlepšit.

II. Práva uživatele

1. Má právo si stěžovat na cokoli, co se týká poskytování služby.
2. Má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.
3. Má právo být při podání a řešení své stížnosti zastoupen jinou osobou (např. svým opatrovníkem, příbuzným, kamarádem...) mimo Úsměv nebo jinou organizaci (např. občanskou poradnou).
4. Má právo, aby byla při řešení stížnosti zamlčena jeho totožnost, jestliže si to přeje.
5. Má právo být informován o způsobu řešení své stížnosti do max. 30 dnů od jejího podání.
6. Má právo se do 15 pracovních dnů proti rozhodnutí vyřízené stížnosti odvolat k nadřízenému o jeden stupeň vyššímu než posledně rozhodující. Nadřízený vyřídí stížnost do 30 dnů přítomnosti na svém pracovišti a písemně oznámí výsledek stěžovateli a koordinátorovi střediska.
7. V případě, že je nespokojen s vyřízením své stížnosti, má právo se obrátit na jiný nezávislý orgán.

Na poskytování služby si může stěžovat i zaměstnanec služby.

III. Povinnosti pracovníka Úsměvu

1. Pravidelně informovat své klíčové klienty o tom, jakým způsobem si mohou stěžovat na službu.
2. Jestliže se na pracovníka Úsměvu obrátí uživatel s námětem, připomínkou nebo stížností, je povinností pracovníka upozornit uživatele na jeho právo a nabídnout mu pomoc se zpracováním písemné formy stížnosti nebo zprostředkovat schůzku s koordinátorem stacionáře.

3. V případě, že obdrží od uživatele písemnou stížnost, je povinen ji předat koordinátorovi střediska.

IV. Povinnosti a práva koordinátora Úsměvu

1. Je povinen zajistit, aby podatel stížnosti nebyl v této souvislosti žádným způsobem diskriminován.
2. Je povinen zabývat se všemi přijatými stížnostmi, které souvisí s poskytováním služeb.
3. Má právo nezabývat se řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním služeb.
4. Je povinen všechny přijaté stížnosti řádně evidovat.
5. Je povinen zajistit dostupnost Pravidel pro podávání stížností námětů a připomínek v prostorách Úsměvu.

V. Podání

1. Stížnost, námět nebo připomínku může podat uživatel služby, zákonný zástupce uživatelů, případně uživatelem svobodně zvolený nezávislý zástupce, ostatní osoby (instituce).
2. Stížnost, námět nebo připomínka může být podána anonymně i neanonymně těmito způsoby:
 - písemně na adresu Stacionáře Úsměv Třebíč, gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč
 - písemně s předáním jakémukoliv pracovníkovi Úsměvu
 - ústně jakémukoliv pracovníkovi Úsměvu
 - e-mailem na adresu: usmev@trebic.charita.cz
 - telefonicky na tel. číslech 568 851 088 nebo 734 369 976
 - vložit do uzamčené schránky k tomu určené v chodbě prvního patra Úsměvu, u které jsou vyvěšena Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, námětů a připomínek
3. Ten, kdo stížnost, námět nebo připomínku přijme, ji také zapíše do „Formuláře pro vyřizování stížností, námětů a připomínek“ a předá k vyřízení koordinátorovi. Stížnosti, náměty a připomínky jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány. Stížnost může být podána i k jinému nezávislému subjektu (viz kontakty níže).
4. Verbálně nekomunikující uživatelé mohou komunikovat alternativním a augmentativním způsobem s podporou svého klíčového pracovníka nebo pracovníka, ke kterému mají důvěru. Klíčový pracovník zaznamenává spokojenost a sděluje na poradách koordinátora podněty ke změnám.

VI. Řešení

1. Stížnost na poskytovanou službu řeší, odpovídá a vyřizuje v první řadě vedoucí služby, které se stížnost týká, a to i v případě, že byla stížnost adresována v rámci řídicí linie výše.
2. V Úsměvu je tato pravomoc delegována na koordinátora, který informuje vedoucího služby o průběhu a procesech stížností, námětů a připomínek.
3. Při řešení stížností, námětů a připomínek je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se to bezprostředně týká a je dána možnost vyjádření se všem stranám.

4. Každá evidovaná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O tomto prodloužení je potřeba informovat stěžovatele.
5. Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na jejím vyřízení.
6. Odpověď na anonymní stížnost, přání nebo připomínku se vyvěšuje na informační nástěnku v budově stacionáře Úsměv, ovšem se zřetelem na ochranu práv osob a osobních a citlivých údajů.
7. Stížnost je odložená, jestliže:
 - je zjevně neopodstatněná
 - jde o stížnost ve věci, která již byla DCHB prověřena
 - jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti
8. Všechny stížnosti, přání a připomínky jsou prezentovány na poradách. Pracovníci se vyjádří k předmětu i způsobu jejich řešení, případně rozhodnou o systémových opatřeních k odstranění jejich příčin.
9. Stěžovatel musí být o výsledku vyřízení stížnosti vždy informován písemně. Písemné vyrozumění může být stěžovateli předáno osobně, nebo zasláno poštou, či e-mailem. Pokud není možno se se stěžovatelem spojit, nebo neznáme jeho adresu, je vyrozumění na 14 dní vyvěšeno v prostorách služby.
10. Vždy je potřeba, aby stěžovatel sdělení porozuměl s ohledem na jeho schopnosti.
11. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je stěžovateli nabídnuta možnost obrátit se o pomoc na kontaktech uvedených v tabulce na konci dokumentu.

VII. Evidence

1. Schránku vybírá v týdenních intervalech za přítomnosti dalšího zaměstnance koordinátor, který pak zaeviduje obsah schránky do *Evidence stížností, námětů a připomínek*.
2. Ve Formuláři pro vyřizování stížností, námětů a připomínek je zaznamenáno datum a forma přijetí stížnosti, námětu nebo připomínky, jméno a adresa toho, kdo ji podal (nepovinný údaj), jméno, kdo ji převzal a zapsal, předmět stížnosti, námětu nebo připomínky, kdo ji vyřídil, včetně stanovených opatření, způsob a datum, kdy byla vyřízená, možné vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti, kdo byl u vyřízení přítomen, datum a podpis osoby, která vyřízenou stížnost převzala (pokud je to možné). Každé podání má přiděleno samostatné pořadové číslo.
3. Pokud si osoba, která si stěžuje, výslovně nepřeje, aby její stížnost byla zapsána, je informována o tom, že pro řešení stížnosti je ze zákona nutné stížnost písemně evidovat, a že při trvání požadavku na nezapsání se nebudeme moci stížností nadále zabývat a prohlášení vnímáme jako prosté vyjádření nespokojenosti bez nároku na řešení.
4. *Evidence stížností, námětů a připomínek* je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři koordinátora. Všechny údaje jsou důvěrné. Přístup k nim má pouze koordinátor a sociální pracovníce a podléhají pravidlům uvedeným ve Spisovém a skartačním řádu zařízení.
5. Těmito ustanoveními není dotčeno právo uživatele Úsměvu stěžovat si přímo u ředitele oblastní Charity, případně jiného orgánu ČR.

6. S těmito pravidly seznámí sociální pracovník (koordinátor zařízení) všechny uživatele, jejich opatrovníky a zákonné zástupce (na začátku poskytování služby). Uživatelé jsou opakovaně, pro ně srozumitelným způsobem informováni o možnosti a způsobech podávání stížností svými klíčovými pracovníky (min. 1x ročně viz D15 – Individuální plánování).

Kde lze požádat o pomoc:

Kontakty v rámci Oblastní charity Třebíč – Diecézní charity Brno:

1	Mgr. Jana Mušková , koordinátor Úsměvu, Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč	568 851 088, 734 369 976 jana.muskova@trebic.charita.cz
2	Mgr. Tomáš Barák DiS , vedoucí Úsměvu, Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč	776 252 615 tomas.barak@trebic.charita.cz
3	Bc. Eva Hanáková , ředitelka Oblastní charity Třebíč, L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč	773 670 166 eva.hanakova@trebic.charita.cz
4	Ing. Pavel Kolmačka , ředitel Diecézní charity Brno, Kapitána Jaroše 9, 602 00 Brno	545 426 610 pavel.kolmacka@brno.charita.cz
5	Mons. Pavel Konzbul , biskup, zřizovatel, Petrov 269/8, 602 00 Brno	brno@biskupstvi.cz

Kontakty pro podání stížnosti k nezávislým orgánům:

1	MPSV ČR , Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2	posta@mpsv.cz
2	Krajský úřad Kraje Vysočina, sociální odbor , Žižkova 1882/57, 587 33 Jihlava	564 602 111 posta@kr-vysocina.cz
3	Veřejný ochránce práv – ombudsman , Údolní 39, 602 00 Brno	542 542 888 podatelna@ochrance.cz
4	Liga lidských práv – Burešova 6 , 602 00 Brno	545 210 446 poradna@llp.cz
5	Český helsinský výbor , Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5	770 127 828 info@helcom.cz
6	Bílý kruh bezpečí , Slovinská 39, 612 00 Brno	541 218 122 bkb.brno@bkb.cz