

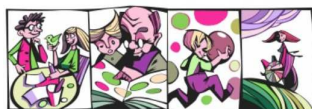
PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Předmět, účel a obecná ustanovení předpisu

- 1.1. Tento předpis o řešení stížností upravuje postup Dobromysli (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 a podněty, které jsou projevem cenné zpětné vazby od uživatelů služeb.
- 1.2. Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Je to jakékoliv sdělení, které předkladatel stížnosti považuje za stížnost. Organizace se bude zabývat každou přijatou stížností. Předkladatel stížnosti nesmí být z důvodu podání stížnosti žádným způsobem diskriminován.
- 1.3. Organizace jako poskytovatel sociálních služeb zajišťuje, aby uživatelé služeb byli dostatečně informováni o způsobech podávání, šetření a vyřizování stížností.
- 1.4. Předpis o řešení stížností od uživatelů služeb je dostupný v blízkosti schránky stížností.

2. Formy stížností a způsoby jejich podání

- 2.1. Stěžovat si je možno písemně (na připravený formulář, či ve volné formě) nebo ústně. Písemná stížnost může být také anonymní. Formulář pro podání stížnosti je volně dostupný v bezprostřední blízkosti Schránky stížností. Formulář pro podání stížnosti je možné si také vyžádat na sekretariátě organizace.
- 2.2. V případě, že stížnost podává pracovník organizace, je nutné stížnost adresovat svému přímému nadřízenému. Stěžuje-li si však pracovník na svého přímého nadřízeného, pak je nutné stížnost adresovat ředitelce organizace.
- 2.3. Písemnou stížnost je možné:
 - poslat poštou na adresu kontaktního místa organizace a adresovat ji ředitelce (adresa kontaktního místa je uvedena v příloze č. 2 tohoto předpisu)
 - předat kterémukoliv pracovníkovi organizace
 - vhodit do schránky stížností, která je umístěna na adrese kontaktního místa organizace (adresa kontaktního místa je uvedena v příloze č. 2 tohoto předpisu)
- 2.4. Ústní stížnost je možné předat kterémukoliv pracovníkovi organizace a
 - požádat ho o pomoc při vytvoření písemné stížnosti
 - požádat ho o zajištění schůzky s pracovníkem organizace, který je pověřeným příjmem a evidencí stížností, tj. sociálním pracovníkem
- 2.5. Předkladatel může svou stížnost (ústní či písemnou) kdykoliv odvolat.
- 2.6. Dnem podání stížnosti se rozumí:
 - u písemné – došlé stížnosti den doručení (zapsáno v Knize došlé pošty) či den předání (zapsáno v Knize evidence stížností).
 - u písemné stížnosti vhozené do schránky stížností den zapsání do Knihy evidence stížností. Schránka stížností je vybírána každé pondělí.
 - u ústní stížnosti den zapsání do Knihy evidence stížností.



3. Práva uživatelů služeb

- 3.1. Uživatel sociální služby, pracovník organizace, ale také kdokoliv jiný může vyjádřit svou nespokojenost prostřednictvím předložení stížnosti. Předkladatel stížnosti si může stěžovat osobně nebo má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- 3.2. Požádá-li o to předkladatel stížnosti, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
- 3.3. V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočníka.

4. Lhůta pro vyřízení stížností

- 4.1. Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne podání stížnosti.
- 4.2. Lhůtu lze prodloužit zcela výjimečně ve zvlášť složitých případech. Předkladatel však musí být s prodloužením písemně seznámen. Písemnost v tomto případě musí obsahovat důvod a lhůtu, ve které bude stížnost vyřešena.
- 4.3. Za dodržení stanovené lhůty je odpovědný pracovník, vyřizující stížnost a ředitelka.
- 4.4. Již jednou vyřízená stížnost od stejného předkladatele se opakovaně neprošetřuje.

5. Evidence stížností

- 5.1. Evidence stížností je vedena v Knize evidence stížností. Kniha je uchována v sekretariátu organizace pracovníkem pověřeným evidencí stížností, tj. sociální pracovnící.
- 5.2. Všechny písemné i ústní stížnosti jsou evidovány na jednotlivých Evidenčních listech stížnosti v Knize evidence stížností.
- 5.3. Stížnosti se evidují v Evidenčním listu stížnosti pod značkou: číslo pořadí přijetí stížnosti / rok.
- 5.4. Evidenční list stížnosti obsahuje:
 - místo a datum podání stížnosti
 - jméno, příjmení a adresu předkladatele stížnosti, případně další nutné identifikační údaje (kontakt)
 - typ sociální služby (pokud je tato skutečnost ze stížnosti rozpoznatelná)
 - způsob podání stížnosti
 - předmět stížnosti a srozumitelné vylíčení okolností (případně poznámku o připojených přílohách)
 - případné uvedení osoby, pokud stížnost směřuje proti konkrétní osobě
 - výsledek vyřízení a opatření k zajištění nápravy
 - způsob předání informace o výsledku šetření předkladateli stížnosti
 - jméno a podpis pracovníka, který provedl zápis
 - u evidence ústní stížnosti jména všech osob, které se jednání zúčastnily
 - u evidence ústní stížnosti je vyžadován podpis předkladatele stížnosti. Tento podpis dokládá souhlas s písemným zpracováním stížnosti. V případě odmítnutí podpisu předkladatelem stížnosti se provede záznam o odmítnutí jeho podpisu.
 - Jméno oprávněné osoby k vyřízení stížnosti
 - Jméno osoby, která stížnost převzala



6. Vyřízení stížnosti

- 6.1. Předkladatel bude informován o vyřízení stížnosti a výsledku šetření písemně. Písemné vyrozumění předkladatele stížnosti se provádí i při neoprávněné stížnosti.
- 6.2. V případě anonymní stížnosti je vyjádření vyvěšeno v zařízení na nástěnce tomuto účelu určené.
- 6.3. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může uživatel obrátit na správní radu Dobromysli, na Kancelář veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor. (Adresy a kontaktní informace na tyto subjekty jsou uvedeny v příloze č. 2 tohoto předpisu.)

7. Povinnosti zaměstnanců Dobromysli při převzetí stížnosti

Každý zaměstnanec organizace je povinen:

- přijmout písemnou stížnost a předat ji pracovníkovi organizace, který je pověřen příjmem a evidencí stížností, tj. sociálnímu pracovníkovi
- upozornit kohokoliv, jehož ústní sdělení má povahu stížnosti, na možnost podat písemnou stížnost
- pomoci zájemci stížnost sepsat
- poskytnout zájemci informace, jak kontaktovat pracovníka pověřeného k přijímání stížností
- spolupracovat při šetření stížnosti

8. Povinnosti pracovníka pověřeného k příjmu a evidenci stížností

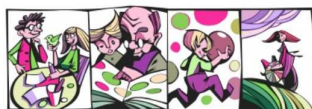
Pracovník pověřený k příjmu a evidenci stížností, tj. sekretářka, je povinen:

- přijmout písemnou stížnost a zaevidovat ji
- společně s předkladatelem ústní stížnosti zpracovat písemnou podobu stížnosti do Evidenčního listu stížnosti
- je povinen zapsat konkrétní výroky uživatele, nepoužívat vlastní interpretaci stížnosti
- průkazně písemně (doporučeným dopisem) informovat předkladatele stížnosti o přijetí jeho stížnosti a seznámit ho s lhůtou pro její vyřízení
- pokud se stížnost netýká činnosti organizace, poučí ředitelka předkladatele stížnosti o správném adresátu stížnosti
- pokud je obsah stížnosti nejasný, vyzve pracovník předkladatele stížnosti k doplnění nebo upřesnění stížnosti, pokud je to účelné
- postoupit stížnost osobě, které je stížnost adresována, případně osobě, která má k řešení příslušné stížnosti kompetence

9. Povinnosti ředitelky a způsoby šetření a řešení stížností

9.1. Ředitelka organizace je povinna:

- setkat se s každým, kdo projeví zájem podat stížnost ústně
- společně s předkladatelem ústní stížnosti zpracovat písemnou podobu stížnosti do Knihy evidence stížností. Je povinna zapsat konkrétní výroky uživatele, nepoužívat vlastní interpretaci stížnosti
- pokud se stížnost netýká činnosti organizace, poučí ředitelka organizace předkladatele stížnosti o správném adresátu stížnosti
- v případě, že zjistí pochybení na straně organizace, zajistit nápravu a opatření zabráňující opakování daného pochybení



- předkládat správní radě organizace zprávu o přijatých stížnostech a jejich řešení. Správní rada organizace má právo žádat ředitelku o doplnění či upřesnění těchto zpráv

9.2. Vzhledem k rozsáhlým okruhům možných předmětů stížností nejsou v organizaci stanoveny přesné způsoby a konkrétní postupy šetření oprávněnosti stížnosti a řešení oprávněné stížnosti. Za konkrétní řešení zodpovídá ředitelka.

10. Stížnosti vůči ředitelce organizace

10.1. Stížnosti vůči ředitelce jsou k vyřízení postupovány správní radě organizace.

10.2. Správní rada si v takovém případě vyžádá od ředitelky Knihu evidence stížností a postupuje stejným způsobem jako ředitelka u vyřizování jiných stížností.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tento předpis je účinný od 1. dne od zahájení jeho platnosti, tj od 1. 2. 2012. Všichni zaměstnanci organizace jsou povinni se s obsahem vnitřního předpisu seznámit nejpozději v den zahájení jeho účinnosti.

Příloha č. 1

KONTAKTNÍ MÍSTA A ADRESY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Dobromysl, z. ú. Bezručova 928 266 01 Beroun 2	Předseda správní rady Dobromysl, z. ú. Bezručova 928 266 01 Beroun 2
---	---

Příloha č. 2

ODKAZY NA SUBJEKTY, NA KTERÉ JE MOŽNÉ SE OBRÁTIT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno tel.: 542 542 777 e-mail: kancelar@ochrance.cz	Český helsinský výbor Štefánikova 21 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro) Tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940 e-mail: info@helcom.cz
--	---

