
Vnitřní pravidla č. 7.1 – Pravidla pro přijímání a vyřizování došlých stížností

Verze: 1.2

Datum vydání: 10. května 2018

VNITŘNÍ PRAVIDLA Č. 7.1

Název:	PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ DOŠLÝCH STÍŽNOSTÍ
Datum vydání:	10. května 2018
Datum platnosti:	10. května 2018
Verze:	1.2
Směrnici vydal:	Vítej ... o.p.s., Kladenská 23, 273 45 Hřebeč (dále jen „poskytovatel“)
Směrnici schválil:	Mgr. Jitka Klasová, ředitelka Správní rada poskytovatele

Vnitřní pravidla č. 7.1 – Pravidla pro přijímání a vyřizování došlých stížností

Verze: 1.2

Datum vydání: 10. května 2018

OBECNÁ PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Tato pravidla upravují způsoby a postupy, které poskytovatel uplatňuje při přijímání a vyřizování stížností. Pravidla dále stanovují lhůty a způsoby vyřizování došlých stížností.

S ohledem na cílovou skupinu bývá obvykle stížnost u klientů s nízko funkčním autismem zprostředkována jejich rodinným příslušníkem/zákonným zástupcem. Také klient s vysoce funkčním autismem si může zvolit pro vyřizování stížnosti svého zástupce.

Osoby zodpovědné za příjem a vyřízení stížností uživatelů služby nebo pracovníků přistupují k této problematice s nutnou péčí, odpovědně přistupují k prověřování došlých stížností a dodržují lhůty pro jejich vyřízení. Zodpovědné osoby dále stanovují a dohlíží nad vykonáváním a/nebo vykonávají případná nápravná opatření.

Poskytovatel vede řádnou písemnou evidenci všech došlých stížností, vč. způsobu a termínu jejich vyřízení.

PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ:

Stížnosti předávané poskytovateli mají vždy písemnou formu. Poskytovatel přijímá stížnosti od uživatelů služby (popř. jejich zástupců) nebo pracovníků několika způsoby:

- ✓ Stížnosti předané do schránky důvěry umístěné v prostorách komunitního centra (na vnitřní straně sloupu u vstupní brány na pozemek poskytovatele; schránka je řádně označena; schránku vybírá vedoucí chráněného bydlení každý všední den)
- ✓ Stížnosti došlé poštou na adresu poskytovatele
- ✓ Zápisem do Knihy přání a stížností (k dispozici na vyžádání v kanceláři poskytovatele)
- ✓ Stížnosti došlé elektronickou poštou do emailové schránky poskytovatele (vitejops@seznam.cz)
- ✓ Stížnosti ve formě záznamu ze schůzky odsouhlasené oběma stranami (schůzku si stěžovatel dohodne se zástupcem poskytovatele předem (s vedoucí chráněného bydlení a/nebo ředitelem), přičemž poskytovatel výzvu k takové schůzce nemůže bezdůvodně odmítnout; zápis ze schůzky vypracuje zástupce poskytovatele a předloží jej stěžovateli ke schválení (stěžovatel zápis odsouhlasí ve lhůtě 3 pracovních dnů od jeho předání poskytovatelem, tato lhůta je v zápise uvedena a slouží především k urychlení doby nutné k vyřízení stížnosti, odsouhlasený zápis se pak považuje za písemnou stížnost)

Vnitřní pravidla č. 7.1 – Pravidla pro přijímání a vyřizování došlých stížností

Verze: 1.2

Datum vydání: 10. května 2018

Poskytovatel provede o každé přijaté stížnosti záznam, který obsahuje:

- ✓ Datum doručení stížnosti: každou doručenou stížnost opatří vedoucí chráněného bydlení datem přijetí, u stížností předaných formou zápisu ze schůzky je datem přijetí datum schůzky
- ✓ Autora stížnosti (v záznamu jsou uvedeny i anonymní stížnosti, přičemž tento fakt je uveden v kolonce autor stížnosti)
- ✓ Předmět stížnosti
- ✓ Osobu zodpovědnou za vyřízení stížnosti

Dále záznam obsahuje informace o termínu a způsobu vyřízení stížnosti:

- ✓ Oprávněnost stížnosti
- ✓ Datum odeslání odpovědi stěžovateli nebo datum schůzky se stěžovatelem
- ✓ Způsob vyřízení stížnosti, přijatá opatření
- ✓ Případné další relevantní informace

Za příjem stížností a jejich evidenci je zodpovědný vedoucí chráněného bydlení.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Veškeré došlé stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě **30 kalendářních dnů**. Pokud tato lhůta není pro vyřízení stížnosti dostatečná (např. v komplikovaných případech, kde je nutné prověřit větší množství okolností), informuje poskytovatel stěžovatele o nutnosti prodloužení této lhůty s dostatečným předstihem. V případě prodloužení lhůty poskytovatel stěžovatele řádně informuje i o důvodech pro nedodržení lhůty.

Postup při vyřizování stížností:

- ✓ Příjem stížnosti: odpovídá vedoucí chráněného bydlení, provede zápis o příjmu stížnosti
- ✓ Zjištění obsahu a tématu stížnosti, předání stížnosti pracovníkovi zodpovědnému za prověření stížnosti
 - Stížnosti na kvalitu služby: prověřuje vedoucí chráněného bydlení
 - Stížnosti na způsob poskytování služby: prověřuje vedoucí chráněného bydlení
 - Stížnosti na postup vedoucích pracovníků: prověřuje ředitel/ka
 - Stížnosti na ředitele: vyřizuje správní rada
 - Stížnosti na mzdové a personální záležitosti: prověřuje vedoucí chráněného bydlení a/nebo ředitel/ka (dle osoby stěžovatele a předmětu stížnosti)
- ✓ Prověření předmětu stížnosti, zjištění okolností případu: provádí pracovník zodpovědný za prověření stížnosti; provádí je bez zbytečného odkladu; každá stížnost je posuzována individuálně; v závislosti na povaze předmětu stížnosti vyhledává a získává dostupné informace týkající se předmětu stížnosti formou:
 - Rozhovorů se zúčastněnými osobami / svědky (pracovníky nebo uživateli)
 - Rozhovorů s osobami, kterých se stížnost týká

Vnitřní pravidla č. 7.1 – Pravidla pro přijímání a vyřizování došlých stížností

Verze: 1.2

Datum vydání: 10. května 2018

- Kontroly dostupné dokumentace (např. Denní záznam o službě, Kniha havarijních a nouzových situací, apod.)
- Kontroly dodržování pracovních postupů, směrnic a vnitřních pravidel poskytovatele ze strany pracovníků poskytovatele
- Kontroly formy a způsobu poskytování služby s příslušnými platnými vyhláškami, zákony a dalšími zákonnými a podzákonnými normami
- ✓ Při prověřování stížnosti postupuje pověřený pracovník s nezbytnou péčí a v případech, kde je to adekvátní, zachovává diskrétnost o osobě stěžovatele
- ✓ Vypracování návrhu odpovědi a návrhu na opatření: provádí pracovník zodpovědný za prověření stížnosti; v případě zjištění pochybení ze strany poskytovatele navrhne nutná opatření (např. kárné řízení s pracovníkem, který pochybil; změna / úprava vnitřních pravidel, apod.); návrh předá ve lhůtě nejdéle **25 kalendářních dnů** řediteli ke schválení (tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena; pověřený pracovník se však snaží o důkladné, avšak rychlé a správné vyřízení stížnosti)
- ✓ Odpověď na stížnost (má písemnou formu): zodpovídá ředitel/ka poskytovatele, schvaluje nebo předává k dopracování návrh odpovědi na stížnost; podepisuje konečné vyjádření ke stížnosti a zodpovídá za jeho řádné předání stěžovateli; zodpovídá za dodržení lhůty pro vyřízení stížnosti, rozhoduje o případné nezbytnosti prodloužení této lhůty; **u anonymních stížností má odpověď formu zápisu přiloženého k originálu stížnosti**; odpověď minimálně obsahuje tyto náležitosti:
 - Adresát (osoba stěžovatele)
 - Datum vyřízení stížnosti
 - Předmět stížnosti
 - Způsob vyřízení stížnosti, informace o případných přijatých opatřeních, informace o případném odškodnění; informace o případném zamítnutí stížnosti
 - Podpis jménem poskytovatele
- ✓ Opatření: vedoucí chráněného bydlení a/nebo ředitel/ka (v závislosti na povaze opatření) zodpovídají za řádné přijetí opatření vyplývajících z výsledků řízení o stížnosti; opatření mohou mít kárnou povahu (kárné řízení s pracovníky) nebo směřovat k dalšímu zkvalitňování služby (např. úprava směrnic a vnitřních pravidel poskytovatele, nebo úprava postupů); tato opatření se přijímají bez zbytečného odkladu a stěžovatel je o nich informován v odpovědi na stížnost; případná kárná řízení s pracovníky probíhají dle příslušných vnitřních pravidel (viz směrnice č. 9)
- ✓ Odškodnění: poskytovatel může v souvislosti s vyřízením stížnosti rozhodnout o odškodnění stěžovatele (v případech, kdy dojde k vážnému pochybení na straně poskytovatele); o případném odškodnění rozhoduje ředitel/ka

Pokud se na poskytovatele obrátí kontrolní orgán, nebo instituce zajišťující / dohlížející na dodržování lidských práv v ČR se žádostí o prověření postupu vyřizování stížností, poskytnete této organizaci nezbytnou součinnost. Za jednání s uvedenými orgány je zodpovědný ředitel/ka poskytovatele, přičemž může jednáním pověřit vedoucí chráněného bydlení.

Poskytnutí součinnosti se řídí charakterem stížnosti a pravidly dané instituce.

Vnitřní pravidla č. 7.1 – Pravidla pro přijímání a vyřizování došlých stížností

Verze: 1.2

Datum vydání: 10. května 2018

Kontakty na závislé instituce:

Krajský úřad Středočeského kraje

Odbor sociálních věcí

Zborovská 11, 150 21 Praha 5

telefon: 257 280 194

Kancelář veřejného ochránce lidských práv

Údolní 39, 602 00 Brno

telefon: 542 542 888

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

telefon: 257 221 141, 257 221 142

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na poříčním právu 1/376, 120 00 Praha

telefon: 221 921 111

Úřad práce Kladno

Dukelských hrdinů 1372, 272 01 Kladno

telefon: 950 127 111

INFORMACE O PRÁVU NA STÍŽNOSTI A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ:

Poskytovatel řádně informuje uživatele služby a pracovníky o jejich právu na podání stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. Tyto informace mají formu dokumentu „Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v komunitním centru Vítej“ (vnitřní pravidla č. 7.2)

Tento dokument je nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služby uzavřené mezi poskytovatelem a uživatelem. Tento dokument je dále dostupný všem pracovníkům uživatele (umístěný v místnosti pro personál) a pracovníci se s ním seznamují při zahájení pracovního poměru.

POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S VYŘIZOVÁNÍM STÍŽNOSTÍ:

Pracovníci pověřeni příjmem, prověřováním a vyřizováním stížnosti tak činní zodpovědně a s nezbytnou péčí. Stížnosti vyřizují ve stanovených termínech. Pokud z povahy stížnosti vyplývá nutnost prodloužení termínu, informují o tom bezodkladně ředitele; ředitel

Vnitřní pravidla č. 7.1 – Pravidla pro přijímání a vyřizování došlých stížností

Verze: 1.2

Datum vydání: 10. května 2018

rozhodne o (ne)prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti a případném informování stěžovatele.

Opatření přijímaná v souvislosti s výsledkem řízení o stížnostech jsou prováděná bez zbytečného odkladu.

Vedoucí chráněného bydlení:

- ✓ Přijímá stížnosti ze strany uživatelů nebo zaměstnanců, vč. stížností předaných při osobních schůzkách (v takovém případě vypracuje zápis o stížnosti a předá jej stěžovateli k odsouhlasení)
- ✓ Vede řádnou evidenci došlých a vyřízených stížností
- ✓ Předává stížnost k vyřízení zodpovědné osobě
- ✓ Vyřizuje přidělené stížnosti dle těchto pravidel
- ✓ Žádá ředitele o případné prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti, informuje stěžovatele o případném prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti
- ✓ Vypracovává návrh vyřízení stížnosti a případný návrh na opatření
- ✓ Zodpovídá za řádné přijetí schválených opatření

Ředitel/ka:

- ✓ V adekvátních případech se účastní schůzky, na níž stěžovatel předává stížnost; pokud je na této schůzce sám, vypracuje zápis o stížnosti a předá jej stěžovateli k odsouhlasení)
- ✓ Kontroluje záznamy a evidenci dokumentace
- ✓ Dbá na řádné vyřizování došlých stížností
- ✓ Vyřizuje přidělené stížnosti dle těchto pravidel
- ✓ Kontroluje, upravuje a schvaluje návrhy na vyřízení stížností
- ✓ Kontroluje, upravuje a schvaluje návrhy na přijetí opatření
- ✓ Dohlíží na řádné přijetí schválených opatření
- ✓ Komunikuje s dohledovými orgány a institucemi dohlížejícími na dodržování lidských práv, může pověřit vedoucí chráněného bydlení ke komunikaci s těmito orgány

PLATNOST A ZÁVAZNOST:

Pracovníci Vítej ... o.p.s. uvedení v těchto pravidlech jsou s těmito vnitřními pravidly seznámeni při uzavírání pracovní nebo jiné smlouvy, na jejímž základě vykonávají svoji pracovní činnost. Každý pracovník stvrdí svým vlastnoručním podpisem souhlas s vnitřními pravidly a tím zároveň vyjádří svůj závazek řídit se jejich ustanoveními.

Vedoucí pracovníci (Ředitel/ka a Vedoucí chráněného bydlení) jsou povinni zjišťovat dotazováním znalost těchto vnitřních pravidel a prověřovat jejich dodržování všemi pracovníky poskytovatele.

Vnitřní pravidla č. 7.1 – Pravidla pro přijímání a vyřizování došlých stížností

Verze: 1.2

Datum vydání: 10. května 2018