

Vytvořil: Bc. Tereza Vacová, Mgr. Eva Vostálová, Mgr. Ladislav Loebe

Vytvořeno dne: 5. 10. 2017

Odpovědná osoba: ředitel organizace

Metodické zařazení: Vnitřní metodika

Platnost od: 1. 1. 2018

Frekvence revize: 1x ročně

Pořadové číslo: 4 (od 2016)

Tímto dokumentem se dne 31. 12. 2017 ruší platnost dokumentu *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby*, který byl platný od 1. 6. 2016.

Tento dokument je určený a závazný pro všechny pracovníky, klienty, praktikanty (stážisty) a dobrovolníky ParaCENTRA Fenix, z. s. Je též určený všem případným zájemcům o poskytované služby.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- Klient je při vstupu do služby seznámen s možností podat stížnost, námět, připomínku (dále jen „podání“), což stvrzuje svým podpisem (ten není nutný v případě služby odborné sociální poradenství).
- V ParaCENTRU Fenix, z. s. (dále jen „PCF“) rozlišujeme následující typy podání:
 - a) stížnost – negativní reakce na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, poskytovatele, pracovníka nebo klienta,
 - b) námět – podnět k vylepšení (např. téma přednášky),
 - c) připomínka – pozitivní i negativní reakce na změnu nebo současný stav.
- Podat podání je pro klienta bezpečné. Podání nemá vliv na další pokračování a průběh poskytovaných služeb.
- Možnost podat podání mají i pracovníci. Ani pro ně nemá podání vliv na další pracovní působení v PCF.
- Veškerá podání mohou být učiněna i anonymně.
- Klient s omezenými komunikačními schopnostmi má právo na zprostředkování tlumočnicka.
- Každé podání slouží ke zkvalitnění námi poskytovaných služeb.

ZPŮSOB PODÁNÍ

- Podání jsou přijímána všemi pracovníky služby všemi dostupnými komunikačními kanály, především:
 - a) ústně (osobně, telefonicky),
 - b) písemně (e-mail, dopis, Schránka důvěry, SMS apod.).

PŘIJÍMÁNÍ PODÁNÍ

- Podání může být učiněno osobně nebo prostřednictvím druhé osoby (např. prostřednictvím osoby blízké).
- Pracovník přijímající **písemné podání** k němu doplní potřebné náležitosti pro jeho vyřízení (datum, čas) a neprodleně jej předá pověřené osobě, která ho zkontroluje.
- Pracovník přijímající **ústní podání** je povinen jej vždy čitelně a obsahově správně zaznamenat, uvést datum a čas přijetí podání, a záznam podepsat. Následně jej pracovník přijímající podání předá pověřené osobě, která zkontroluje a případně doplní potřebné náležitosti k vyřízení podání.
- **Přijetí podání ze Schránky důvěry:**
 - Schránka důvěry je umístěna vpravo za vchodovými dveřmi do PCF tak, aby na ni nebylo vidět od žádného pracovního stolu zaměstnanců.
 - Obsah Schránky důvěry kontroluje pověřený pracovník zpravidla 1x za týden. Kontrola Schránky důvěry je zaznamenávána do Deníku Schránky důvěry, který obsahuje: datum, obsah schránky a podpis pracovníka.
 - Případná podání jsou zapisována do tabulky *Evidence podání – stížnosti, náměty, připomínky Rok (služba)* na externím uložišti (viz Evidence přijatých podání).

EVIDENCE PŘIJATÝCH PODÁNÍ

- Pověřený pracovník veškerá podání zaeviduje do tabulky *Evidence podání – stížnosti, náměty, připomínky Rok (služba)* umístěné na externím uložišti. Tato tabulka obsahuje: Typ podání (námět, připomínka, stížnost), Datum podání, Podatel (od koho), Přijal (datum, příjmení a jméno), Způsob přijetí (Schránka důvěry, rozhovor, dopis, e-mail, SMS, telefon, individuální plán atd.), Obsah sdělení, Předáno k vyřízení (datum, komu), Zapsal (datum, příjmení a jméno), Stanovisko, popř. nápravné opatření, Vyřídil (datum, příjmení a jméno), S výsledkem seznámil podatele (datum, příjmení a jméno, způsob).
- Podání stížnosti na klienta ze strany pracovníka se eviduje do tabulky *Evidence stížností pracovníků na klienty Rok (služba)* umístěné na externím uložišti. Tato tabulka obsahuje: Datum podání, Podatel (od koho), Jméno klienta (na koho), Přijal (datum, příjmení a jméno), Způsob přijetí (rozhovor, dopis, e-mail, SMS, telefon atd.), Obsah sdělení, Vyřídil (datum, příjmení a jméno), Stanovisko, popř. nápravné opatření, S výsledkem seznámil podatele (datum, pracovník, způsob).
- Pracovník pověřený vedením *Evidence podání – stížnosti, náměty, připomínky* je také zodpovědný za seznámení ostatních pracovníků s přijatými podáními, zejména na poradách pracovníků, kde jsou v obecné rovině projednávána.

VYŘIZOVÁNÍ PODÁNÍ

- Pověřený pracovník zhotoví kopii zaevidovaného podání. Do složky *Podání – stížnosti, náměty, připomínky* založí originál, podání ze strany klientů tedy nejsou v jejich osobních složkách. Kopii předá k vyřízení kompetentnímu pracovníkovi dle Hierarchie vyřizování podání podle jejich typu.

- **Hierarchie vyřizování podání – stížnosti:**

Stížnost na	Pracovník služby	Vedoucí služby	Ředitel PCF	Předseda PCF
Řeší	Vedoucí služby	Ředitel PCF	Rada PCF	Rada PCF

- Pracovníkem služby se v tomto případě rozumí okruh pracovníků dle § 115 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, zdravotnický pracovník, pedagogický pracovník, další odborný pracovník).
 - V případě, že jeden pracovník zastává dvě pozice (např. vedoucího služby a sociálního pracovníka služby), je stížnost řešena vždy s pracovníkem nadřazeným vyšší zastávané pozici.
 - Stížnost na klienta ze strany pracovníka řeší vedoucí služby, do které pracovník patří, popřípadě ředitel PCF, pokud je podatelem stížnosti právě vedoucí služby.
- **Hierarchie vyřizování podání - náměty, připomínky:**
 - Podání typu námět, připomínka řeší vedoucí služby (pokud se to týká dané služby) nebo ředitel PCF (pokud se to týká jiné oblasti než samotné služby). Pokud se námět či připomínka týká ředitele PCF, řeší toto podání předseda. Námět či připomínka týkající se předsedy je předložena k řešení Radě PCF.
 - Podání týkající se provozních záležitostí řeší vedoucí služby (pokud se podání týká konkrétní služby) nebo ředitel PCF (pokud se podání týká jiné oblasti než samotné služby).
- **Lhůta pro vyřízení podání:**
 - Vyjádření k podání je vždy vyhotoveno v písemné formě. Vyjádření je předáno osobně proti podpisu převzetí nebo zasláno doporučeně poštou na adresu podatele (osoba, která podání učinila), popř. druhé osoby, a to nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne podání.
 - Kopie vyjádření s originálem podání a jeho kopií je vložena do složky *Podání – stížnosti, náměty, připomínky*.
 - Vyjádření k anonymnímu podání je zveřejněno do 30 kalendářních dnů od podání na nástěnce vedle Schránky důvěry. Vyjádření je svěšeno po uplynutí

15 kalendářních dnů.

- Na konci kalendářního roku, ve kterém je podání vyřízeno, je podání archivováno. Archivační lhůta je 10 let.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI NADŘÍZENÉMU NEBO NEZÁVISLÉMU ORGÁNU ČI INSTITUCI

- Není-li podatel spokojen s vyřízením svého podání, může podat odvolání jak na Radu PCF, tak i k nadřízenému nebo nezávislému orgánu či instituci.
- Pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na:
 - Jihomoravský kraj (u kterého je služba registrována), Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno,
 - Veřejného ochránce práv – ombudsmana, Údolní 658/39, 602 00 Brno-střed, <http://www.ochrance.cz>,
 - nezávislé soudy ČR,
 - Evropský soud pro lidská práva.

PŘÍLOHY:

Evidence podání – stížnosti, náměty, připomínky

Evidence stížností pracovníků na klienty