

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, připomínek, námětů

Stížnosti, připomínky, náměty jsou pracovníky Centra J. J. Pestalozziho chápány jako **výkon práva klienta**. Jsou cenným zdrojem informací o tom, jak je klienty služba vnímána, jak splňuje jejich očekávání, upozorňují na slabá místa při poskytování služby. Služba Odborné sociální poradenství bere stížnosti, připomínky a náměty jako zpětnou vazbu, kterou využívá pro další zkvalitňování svých služeb.

Stížnost je ústní nebo písemné podání nebo sdělení, v němž je stěžováno na nějaký nedostatek, na nesprávné jednání nebo na chování určité osoby či osob, na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, na organizaci nebo způsob řízení práce sociální služby Odborné sociální poradenství. **Připomínka** je každá výtkka ke službě, kterou klient neoznačí za stížnost. **Námět** je návrh na zlepšení služby, neviduje se jako stížnost.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost může být podána ústně, telefonicky nebo písemně/elektronicky. Dále individuálně, anonymně (stěžovatel neuvedl jméno, příjmení a adresu), hromadně (stížnost podaná skupinou osob. Při podání hromadné stížnosti je vhodné určit kontaktní osobu pro jednání nebo doručování písemností).

1. Každý klient má právo si stěžovat.
2. Podat stížnost je možné u každého pracovníka služby, který ji předává vedoucímu služby. V případě, že je stížnost adresována na osobou vedoucího služby, je vždy předána jeho nadřízenému, řediteli organizace.
3. Pokud je stížnost podána ústně, pracovník stížnost запиše a její obsah přečte osobě, která stížnost podala. Ta jej může stvrdit svým podpisem.
4. Písemná stížnost je podána na korespondenční adresu, emailovou adresu služby nebo na nadřízené orgány. Jejich adresy jsou vyvěšeny v prostorách služby Odborného sociálního poradenství. **Písemné podání musí být čitelné, podepsané** s datem podání.
5. Anonymní stížnost lze vhodit do schránky na stížnosti, náměty a připomínky, která je umístěna na chodbě v 1. patře budovy CJJP. Vedoucí služby zajišťuje pravidelné vyzvednutí korespondence ze schránky na stížnosti (1x týdně).
6. Ve prospěch klienta má právo si stěžovat jeho zvolený nezávislý zástupce nebo osoba blízká. Tato osoba má dále právo obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán. V případě jazykových bariér má nárok na tlumočnicka.
7. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
8. Stížnost vyřizuje vedoucí služby (pokud se netýká jeho osoby), prověřovat jí může jím nebo ředitelem pověřený pracovník.
9. Se způsobem podávání stížnosti je klient seznámen při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby a to ústně. Dále jsou pravidla vyvěšena na webových stránkách služby www.pestalozzi.cz a ve společných prostorách služby.

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

1. Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti zjistí a prověří všechny skutečnosti a okolnosti předmětného podání nebo sdělení. Použije dokumentaci, dotazování a potřebné materiály ke zjištění pravdy. Závěry předává vedoucímu služby nebo řediteli organizace. Před uzavřením stížnosti je její obsah přednesen na poradě týmu.
Zde společně vyhodnotí:
 - a. míru střetu zájmu a ohrožení
 - b. nutnost realizace systémového řešení
2. Vedoucí služby nebo ředitel organizace rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, nebo neoprávněná a stanoví kroky, které povedou k vyřešení stížnosti.
3. Vedoucí služby nebo ředitel organizace podá písemné vyrozumění osobě, která stížnost podala (osobně, mailem, nebo poštou dle charakteru stížnosti), kde bude seznámena se závěry šetření

- a kroky, které povedou k vyřešení celé záležitosti. Vyjádření obsahuje datum vyřízení, jméno zodpovědné osoby, výsledek, opatření při oprávněné stížnosti, způsob odvolání.
4. Vyrozumění je klientovi oznámeno bez zbytečného odkladu. Lhůta pro vyřízení stížnosti je **nejvýše 28 dní** od jejího přijetí. Pokud by tato lhůta musela být prodloužena z důvodu, kdy stížnost nelze vyřídit ve stanovené lhůtě, musí být klient o tomto kroku informován a to písemně se zdůvodněním.
 5. V případě **anonymní stížnosti** bude výsledek šetření a řešení stížnosti **vyvěšen** ve společných prostorách služby **po dobu 1 měsíce**.
 6. Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta, se znovu nevyřizují.
 7. Náměty a připomínky klientů se projednávají v běžné denní komunikaci.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

1. Evidence podléhá Zákonu o ochraně osobních údajů. Stížnosti jsou vedeny v **Knize stížností** služby Odborného sociálního poradenství.
2. Zápis projednané stížnosti a dokumenty potřebné k šetření se evidují a zakládají do Knihy stížností pod pořadovým číslem, kniha je vedena v kanceláři Krizového centra v přízemí. **Evidence stížností je prováděna 2 roky** po jejich vyřešení. Poté se skartují.

ODVOLÁNÍ

1. V případě, že se klient domnívá, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena nebo s jejím výsledkem nesouhlasí, může požádat nadřízeného pracovníka o přešetření závěrů stížnosti a to **do 14 dnů od převzetí vyrozumění**. Postup řešení odvolání je obdobný jako při řešení stížností a platí pro něj stejné časové lhůty
2. V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel stížnosti může obrátit na kteréhokoliv pracovníka se žádostí o pomoc.

NAKLÁDÁNÍ SE STÍŽNOSTMI

1. V případě oprávněnosti stížnosti bude vypracován plán k odstranění její příčiny, ve kterém bude uvedeno datum, do kdy bude příčina zcela odstraněna, a budou přijata taková opatření, aby se v budoucnu snížila pravděpodobnost stejné nebo obdobné stížnosti.
2. Klient bude postupně seznamován s postupem nápravy.
3. V případě, že stížnost navrhuje nové postupy nebo požadavky, budou zváženy důsledky změn na poskytování služby. Budou-li nové podmínky přijaty, musí být změny provedeny v metodice služby.

KONTAKTY PRO ZASÍLÁNÍ STÍŽNOSTI

Adresa pro písemné podání stížností:

Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.

Odborné sociální poradenství

Mgr. Lenka Svobodová

Štěpánkova 108

537 01 Chrudim

mail:kc@pestalozzi.cz,

lenka.svobodova@pestalozzi.cz

**Mgr. Vilma Prokelová (předsedkyně
správní rady)**

Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.

Štěpánkova 108

537 01 Chrudim

mail: pestalozzi@pestalozzi.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského 125, 532 11 Pardubice

Adresa na nadřízené orgány:

**Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. (sídlo
organizace)**

PaedDr. Pavel Tvrdek - ředitel organizace

Štěpánkova 108

537 01 Chrudim

mail: pestalozzi@pestalozzi.cz

Kancelář veřejného ochránce lidských práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Český Helsinský výbor, z.s.

Štefánikova 21

150 00 Praha 5