

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ**  
**STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ**

Stížnosti a podněty jsou pracovníky Centra J. J. Pestalozziho o. p. s. chápány jako **výkon práva uživatelů**. Jsou cenným zdrojem informací o tom, jak je uživateli služba vnímána, jak splňuje jejich očekávání, upozorňují na slabá místa při poskytování služby. Služba KP bere stížnosti a podněty, jako zpětnou vazbu, kterou využívá pro další zkvalitňování své činnosti.

**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 služby, na organizaci nebo způsob řízení práce sociální služby KP.

**Podnět** je návrh na zlepšení služby, nepovažuje se za stížnost.

### **PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost může být podána **ústně**, **telefonicky** nebo **písemně/elektronicky**. Dále **osobně 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. Každá osoba (dále jen stěžovatel) má právo si stěžovat.
2. Podat stížnost je možné u každého pracovníka, který ji předává vedoucí služby. V případě, že je stížnost adresována na osobu vedoucí služby, je vždy předána nadřízenému, řediteli organizace.
3. Pokud je stížnost podána ústně (případně telefonicky), pracovník stížnost zapíše a její obsah přečte osobě, která stížnost podala. Ta jej může stvrdit svým podpisem.
4. Písemnou stížnost (včetně anonymní) lze zaslat na korespondenční adresu služby, emailovou adresu služby nebo na nadřízené či nezávislé orgány (jejich adresy jsou vyvěšeny na nástěnce v prostorách KC), případně stížnost vhodit do Schránky stížností a podnětů, která je umístěna v budově KC. Vedoucí služby zajišťuje pravidelné vyzvednutí korespondence ze Schránky stížností a podnětů (1x týdně).
5. Ve prospěch stěžovatele 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 tlumočníka.
6. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
7. Stížnost vyřizuje vedoucí služby (pokud se netýká její osoby). Vedoucí služby nebo ředitel organizace může pověřit jiného pracovníka k prověření stížnosti.
8. Se způsobem podávání stížnosti je uživatel seznámen při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby KP, a to ústně, což stvrzuje svým podpisem. Dále jsou pravidla vyvěšena na webových stránkách [www.pestalozzi.cz](http://www.pestalozzi.cz) a na nástěnce v budově KC.

## 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 vedoucí 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, 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 stěžovateli 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 stěžovatel o tomto kroku informován, a to písemně se zdůvodněním.
5. V případě **anonymní stížnosti** bude výsledek šetření a řešení stížnosti **vyvěšen** na nástěnce v budově KC **po dobu 1 měsíce** a budou s ním uživatelé seznámeni na nejbližším společném setkání.

## EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

1. Evidence podléhá Zákonu o ochraně osobních údajů. Stížnosti jsou vedeny v **Knize stížností a podnětů**.
2. Zápis projednané stížnosti a dokumenty potřebné k šetření se evidují a zakládají do Knihy stížností a podnětů pod pořadovým číslem, kniha je vedena v kanceláři vedoucí služby.
3. **Stížnost** je archivována 2 roky od jejího vyřízení, poté se skartuje.

## ODVOLÁNÍ

1. V případě, že má stěžovatel pocit nedostatečného řešení situace, má právo podat odvolání k řediteli organizace a dalším nadřízeným orgánům.
2. Lhůta pro **odvolání** je **14 dnů** od doručení vyjádření o způsobu řešení.
3. Postup řešení odvolání je obdobný jako při řešení stížností a platí pro něj stejné časové lhůty.
4. V případě jakýchkoliv nejasností se stěžovatel může obrátit na kteréhokoliv odborného pracovníka se žádostí o pomoc.

## NAKLÁDÁNÍ SE STÍŽNOSTMI

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.

## EVIDENCE A VYŘÍZENÍ PODNĚTŮ

Každý podnět (i anonymní) je vedoucí služby evidován ve formuláři **Evidence podnětů**. Podnět může být podán ústně, písemně či anonymně. Každý podnět je projednáván vždy na poradě týmu, kde se požadovaný podnět posoudí s ohledem na přínos pro službu. V případě, že je navrhnout nový postup nebo požadavek, budou zváženy důsledky změn na poskytování služby. Vyrozumění o výsledku je sděleno zpravidla skupinovou formou na společném setkání všech uživatelů a odborných pracovníků (možno projednat i individuálně na základě požadavku). Lhůty pro vyřízení podnětů jsou totožné se lhůtami pro vyřizování stížností.

## **KOKTAKTY PRO ZASÍLÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ**

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

**Krizové centrum, Mgr. Sabina Hortlíková (vedoucí služby)**

Masarykovo nám. 86

564 01 Žamberk

tel.: 725 838 129

e-mail: [kcza@pestalozzi.cz](mailto:kcza@pestalozzi.cz)

web: [www.pestalozzi.cz](http://www.pestalozzi.cz)

### **Adresa na nadřízené orgány:**

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

**PaedDr. Pavel Tvrdík - ředitel organizace**

Štěpánkova 108

537 01 Chrudim

e-mail: [pestalozzi@pestalozzi.cz](mailto:pestalozzi@pestalozzi.cz)

web: [www.pestalozzi.cz](http://www.pestalozzi.cz)

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

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

Štěpánkova 108

537 01 Chrudim

e-mail: [pestalozzi@pestalozzi.cz](mailto:pestalozzi@pestalozzi.cz)

web: [www.pestalozzi.cz](http://www.pestalozzi.cz)

**Krajský úřad Pardubického kraje**

Komenského 125

532 11 Pardubice

**Kancelář veřejného ochránce lidských práv**

Údolní 39

602 00 Brno

**Český Helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5