

Centrum J.J.Pestalozziho, o.p.s.
Štěpánkova 108
537 01 Chrudim

Pravidla pro podání stížností a podnětů klientem

Stížnosti a podněty jsou v Centru J. J. Pestalozziho o. p. s. chápány jako přirozené a důležité právo klientů. Pomáhají nám zjistit, jak naši službu vnímáte, zda naplňuje vaše očekávání a kde je možné ji zlepšit. Vaše připomínky bereme jako cennou zpětnou vazbu, kterou využíváme ke zkvalitňování našich služeb.

Stížnost je jakékoliv sdělení, ve kterém klient upozorňuje na nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, chování pracovníků nebo organizaci jako takovou.

Podnět je návrh na zlepšení služby a **není považován za stížnost**.

1. Jak můžete podat stížnost

Stížnost může podat **každý klient služby**, a to nejpozději **do 1 roku** od události, které se stížnost týká. **Způsoby podání:**

- **ústně** (osobně nebo telefonicky),
- **písemně** (dopisem, e-mailem, SMS, datovou schránkou),
- **vhozením do schránky stížností a podnětů**,
- **prostřednictvím sociálních sítí**,
- **anonymně** (bez uvedení jména),
- **hromadně** (doporučujeme určit kontaktní osobu).

Za klienta může stížnost podat také zákonný zástupce, blízká osoba nebo **osoba, kterou si klient zvolil jako svého zástupce**. Klient má právo požádat o tlumočení, pokud má jazykovou bariéru. Podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na klienta ani na poskytování služby.

Informace o možnosti podat stížnost jsou klientům sděleny při uzavření smlouvy a jsou dostupné na webových stránkách www.pestalozzi.cz a na nástěnkách služby.

2. Jak se stížnost vyřizuje

- Stížnost může klient podat kterémukoliv pracovníkovi služby. Pokud se stížnost týká vedoucího služby, je předána řediteli organizace.
- Při ústním nebo telefonickém podání pracovník stížnost zapíše. Na přání klienta ji přečte ke kontrole.
- Každá stížnost je řádně zaevidována tak, aby se neztratila a bylo možné sledovat její vyřízení.

3. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost je vyřízena **do 30 dnů** od jejího podání. Pokud není možné tuto lhůtu dodržet, je klient písemně informován o prodloužení a důvodech. U anonymních stížností je vysvětlení uvedeno v závěrečném vyjádření.

Po prošetření stížnosti je klient písemně seznámen:

- s výsledkem šetření,
- s případnými opatřeními k nápravě,
- s možnostmi dalšího postupu.

Výsledek anonymní stížnosti je zveřejněn na nástěnce služby **po dobu 1 měsíce**. V pobytových zařízeních je navíc sdělen na společném setkání pracovníků a klientů. Klient má právo nahlížet do dokumentace týkající se své stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

4. Odvolání

Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, může se **do 14 kalendářních dnů** od obdržení vyjádření odvolat k řediteli organizace. Lhůta pro vyřízení odvolání je **30 kalendářních dnů**. Pokud ani poté klient není s výsledkem spokojen nebo má pocit, že jeho práva nebyla dodržena, může se obrátit na nadřízené a kontrolní orgány:

- **Krajský úřad** (podle místa působení služby) – odbor sociálních věcí.
- **Veřejného ochránce práv** (Ombudsmana).
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (MPSV) s žádostí o prověření postupu (ve stanovené lhůtě **do 60 dnů**).

V případě nejasností se klient může obrátit na kteréhokoli pracovníka služby, který mu poskytne podporu.

5. Evidence a vyřízení podnětů

Každý podnět, včetně anonymního, je evidován ve formuláři Evidence podnětů. Podnět může být podán stejnými způsoby jako stížnost (ústně, písemně, anonymně atd.).

Každý podnět je projednáván na poradě, kde se posuzuje s ohledem na přínos pro organizaci nebo konkrétní službu. Pokud podnět obsahuje návrh nového postupu, jsou pečlivě zváženy dopady na provoz a kvalitu poskytované služby nebo celou organizaci.

O výsledku projednání podnětu je klient informován individuálně (pokud uvedl kontakt) nebo prostřednictvím nástěnky služby. Lhůty pro vyřízení podnětů jsou totožné s lhůtami pro vyřizování stížností (30 dnů).