STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

**Stěžovatel může vznést stížnost, pokud:**

* Nebyla dodržena jeho práva stanovená zákonem.
* Nebyla dodržena jeho práva stanovená pravidly NZDM E**M**KO.
* Pokud je nespokojen se způsobem poskytování služby či kvalitou služby (např. nespokojenost s pracovníkem).

**Vznést stížnost má právo:**

* Zájemce o službu.
* Uživatel služby.
* Rodinný příslušník uživatele, člen domácnosti, zákonný zástupce, opatrovník.
* Osoba blízká (kamarád, přítel).
* Zmocněná osoba.
* Jakýkoli občan.
* Pracovník na svého kolegu nebo nadřízeného.

**Práva při podání stížnosti:**

* Kdykoli stížnost odvolat.
* Zůstat v anonymitě.
* Být písemně informován o způsobu řešení stížnosti.
* Vznést odvolání.

**Zájemcům či uživatelům jsou předávány tyto informace:**

* Komu si stěžovat.
* Způsoby podání stížnosti.
* Místo doručení stížnosti.
* Vyřízení stížnosti.
* Možnost odvolání.

7.1 Komu si stěžovat

7.1.1 Stížnost na kvalitu poskytované služby

* Pracovníkovi NZDM E**M**KO.
* Koordinátorovi NZDM E**M**KO (nadřízený pracovníka).
* Vedoucím divize (nadřízený koordinátora).
* Řediteli organizace (nadřízený koordinátora).

7.1.2 Stížnost na způsob poskytování služby

* Nadřízenému pracovníkovi pracovníka, na kterého je stížnost podávána.
* **Koordinátorovi NZDM EMKO** (nadřízený pracovníků NZDM E**M**KO), Husova 146, Vysoké Mýto, 566 01.
* **Vedoucím divize** (pověřen k dalšímu vyřizování stížností), Jungmannova 2550, Pardubice, 530 02, (označení obálky: Vedoucí divize).
* **Řediteli společnosti SKP-CENTRUM, o. p. s.** (nadřízený koordinátora NZDM E**M**KO), Jungmannova 2550, Pardubice, 530 02, (označení obálky: Ředitel společnosti).
* **Správní radě SKP-CENTRUM, o. p. s.** (nadřízený orgán ředitele společnosti), Jungmannova 2550, Pardubice, 530 02, (označení obálky: Správní rada).

****7.2 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností****

* Právo podat stížnost je součástí ochrany práv uživatelů.
* Stížnost je cenný zdroj informací o spokojenosti uživatelů se službou a může vést ke zlepšení poskytování sociálních služeb.
* Pokud si stěžovatel stěžuje ústně, je povinností pracovníka nabídnout mu písemné podání stížnosti. Pokud odmítne, pracovník mu nabídne, že mohou stížnost sepsat společně.
* Stížnost může být podána ve lhůtě až 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

7.3 Seznámení s pravidly podávání stížností

* Zájemci o službu jsou v průběhu několika prvních jednání seznámeni pracovníkem se svými právy a povinnostmi, včetně práva vznést stížnost, jsou mu podány informace týkající se vyřizování stížností.
* Klientovi je toto právo průběžně připomínáno ústně při užívání služeb (při rozhovorech s klienty) a dále také písemně v prostorách klubu.

7.3.1 Seznámení s pravidly při podání stížnosti

 Pracovník je při podávání stížnosti povinen podat tyto informace:

* Na koho se uživatel může obrátit při podání své stížnosti.
* S postupem jak stížnost podat.
* S místy, kam stížnost doručit.
* Informace o vyřízení stížnosti.
* Možnosti odvolání.
* Dále je pracovník povinen seznámit stěžovatele s možností obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému pracovníkovi, k Ministerstvu práce a sociálních věcí nebo k nezávislému orgánu nebo instituci kvůli prošetření postupu.
* Pracovník je povinen seznámit stěžovatele s tím, že má možnost zvolit si zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
* Všechny stížnosti budou vyřízeny písemně a budou evidovány.
* Pracovník je povinen stěžovatele vyslyšet, nechat ho vznést námitky, seznámit ho s výsledky a také s možností revize konečného výsledku včetně externího přezkoumání třetí stranou v případě, že se nedaří dosáhnout shody.

7.4 Způsob podání stížností

Organizace se zabývá všemi formami stížností včetně těch anonymních.

7.4.1 Ústně

* Podat ústní stížnost lze jakémukoli pracovníkovi NZDM E**M**KO v rámci klubu nebo terénního programu.

7.4.2 Písemně

* Podat písemnou stížnost lze na formuláři stížností, který je umístěn:
	+ volně na baru v klubu,
	+ v rámci terénního programu mají formuláře pracovníci s sebou.
		- Ve formě dopisu na listu papíru.
		- Vhozením sepsané stížnosti do schránky na chodbě klubu.

7.4.3 E-mailem

* Stížnost podat e-mailem lze na emko@skp-centrum.cz (přístup má koordinátor služby) nebo přímo na e-mail kontaktního pracovníka – kontakty viz Veřejný závazek a příloha Kontakty.

7.4.4 Telefonicky

* Telefonicky lze stížnost podat na mobilním telefonním čísle 774 658 597 nebo na pevné telefonní lince 461 102 351 (telefonní spojení do klubu).
* Telefonicky lze stížnost také podat k vedoucímu divize nebo řediteli společnosti – kontakty viz příloha Kontakty.

7.4.5 Na Facebooku

* Stížnost na Facebooku lze podat na NZDM E**M**KO Vysoké Mýto formou zprávy nebo příspěvku na zeď NZDM EMKO

7.4.5 Na Instagramu

* Stížnost na Instagramu lze podat na nzdm\_emko formou directu.

7.5 Místo doručení stížnosti, kdo stížnost přijímá

7.5.1 Osobně kontaktnímu pracovníkovi

* Ústně nebo písemně.
* Stížnost je doručena jakémukoli pracovníkovi NZDM E**M**KO.
* Stížnost je vždy přepsána do Formuláře stížností, který je označen „ústní/písemná stížnost“, na kterém je i vyřízena. V případě písemné formy, je originální stížnost přílohou formuláře.

7.5.2 Poštovní schránka SKP-CENTRUM, o. p. s., NZDM EMKO

* Stížnost je doručena na adresu SKP-CENTRUM, o. p. s., NZDM E**M**KO, Husova 146, Vysoké Mýto, 566 01.
* Vybíráním schránky je pověřen koordinátor služby, a to nejméně jednou týdně, zpravidla v pátek.
* Stížnost je vždy přepsána do Formuláře stížností, který je označen „poštovní schránka“, na kterém je i vyřízena. Originální stížnost je přílohou formuláře.

7.5.3 E-mailem

* Stížnost je vždy přepsána do Formuláře stížnosti, který je označen „e-mail“, na kterém je i vyřízena. Originální e-mail se stížností je přílohou formuláře.
* Lze použít jakoukoli e-mailovou adresu – viz příloha Kontakty.

7.5.4 Telefonní

* Stížnost je vždy přepsána do Formuláře stížnosti, který je označen „telefon“, na kterém je i vyřízena.
* Lze použít jakýkoli telefonní kontakt – viz příloha Kontakty.

7.5.5 Facebooková

* Stížnost je vždy přepsána do Formuláře stížnosti, který je označen „Facebook“, na kterém je i vyřízena. Facebooková stížnost je zkopírována do textového souboru a je přílohou formuláře.
* Na Facebook mají přístup všichni pracovníci.

7.5.6 Instagramová

* Stížnost je vždy přepsána do Formuláře stížnosti, který je označen „Instagram“, na kterém je i vyřízena. Instagramová stížnost je zkopírována do textového souboru a je přílohou formuláře.
* Na Instagram mají přístup všichni pracovníci.

7.5.7 Schránka přání a stížností

* Vybíráním schránky je pověřen koordinátor služby, a to nejméně jednou týdně, zpravidla v pátek.
* Stížnost je vždy přepsána do Formuláře stížností, který je označen „schránka přání a stížností“, na kterém je i vyřízena. Originální stížnost je přílohou formuláře.

7.6 Vyřízení stížností

* Stížnosti jsou vyřizovány neodkladně, nejpozději však do 30 dnů od jejich přijetí. V případě složitější stížnosti, kde její řešení není jednoznačné, může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů (celkem 60 dnů), o čemž je stěžovatel informován.
* Stížnost vyřizuje zpravidla koordinátor NZDM E**M**KO, případně určí osobu odpovědnou za vyřízení. Jedná-li se o stížnost na koordinátora NZDM E**M**KO, řeší ji vedoucí divize, případně ředitel společnosti.
* Stížnosti do Formuláře stížností přepisuje koordinátor nebo jím pověřený pracovník.
* Formuláře stížností jsou uloženy v kanceláři pracovníků NZDM E**M**KO a na baru v prostorách klubu – volně k dispozici uživatelům.

7.6.1 Ústní stížnost

* Stěžovateli je nejprve nabídnuta možnost stěžovat si písemně, na Formulář stížnosti nebo na volný list papíru. Stěžovateli je nabídnuta pomoc při psaní stížnosti.
* Pokud stěžovatel odmítne podat písemnou stížnost, pracovník ústní stížnost přijme a zapíše ji do Formuláře stížnosti, který označí „ústní“.
* Stěžovateli je po jejím vyřízení předáno písemné vyřízení stížnosti buď osobně, nebo poštou.
* O rozhovoru je proveden zápis do osobní složky uživatele, je-li stěžovatel uživatelem.

7.6.2 Stížnost nalezená v poštovní schránce SKP-CENTRUM, o. p. s., NZDM EMKO

* V případě neanonymní stížnosti: stěžovateli je po jejím vyřízení předáno písemné vyřízení stížnosti buď osobně, nebo poštou.
* V případě anonymní stížnosti: vyřízení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v prostorech NZDM E**M**KO, a to po dobu 30ti dní od vyřízení.

7.6.3 E-mailová stížnost

* V případě neanonymní stížnosti: stěžovateli je po jejím vyřízení předáno písemné vyřízení stížnosti buď osobně, poštou nebo e-mailem (formulář stížnosti s vyřízením stížnosti je naskenován a zaslán na e-mailovou adresu, ze které stížnost přišla).
* V případě anonymní stížnosti: vyřízení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v prostorech NZDM E**M**KO, a to po dobu 30ti dní od vyřízení a také je mu předáno e-mailem (odpověď je zaslána na e-mailovou adresu, ze které stížnost přišla).

7.6.4 Telefonní stížnost

* V případě neanonymní stížnosti: stěžovateli je po jejím vyřízení předáno písemné vyřízení stížnosti buď osobně, nebo poštou.
* V případě anonymní stížnosti: vyřízení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v prostorech NZDM E**M**KO, a to po dobu 30ti dní od vyřízení.

7.6.5 Facebooková stížnost

* V případě neanonymní stížnosti: stěžovateli je po jejím vyřízení předáno písemné vyřízení stížnosti buď osobně, poštou nebo prostřednictvím Facebooku (formulář stížnosti s vyřízením stížnosti je naskenován a zaslán na osobu stěžovatele).
* V případě anonymní stížnosti: vyřízení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v prostorech NZDM E**M**KO, a to po dobu 30ti dní od vyřízení.

7.6.6 Instagramová stížnost

* V případě neanonymní stížnosti: stěžovateli je po jejím vyřízení předáno písemné vyřízení stížnosti buď osobně, poštou nebo prostřednictvím Instagramu (formulář stížnosti s vyřízením stížnosti je naskenován a zaslán na osobu stěžovatele).
* V případě anonymní stížnosti: vyřízení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v prostorech NZDM E**M**KO, a to po dobu 30ti dní od vyřízení.

7.6.7 Stížnost nalezená ve schránce přání a stížností

* V případě neanonymní stížnosti: stěžovateli je po jejím vyřízení předáno písemné vyřízení stížnosti buď osobně, nebo poštou.
* V případě anonymní stížnosti: vyřízení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v prostorech NZDM E**M**KO, a to po dobu 30ti dní od vyřízení.

U všech typů podání stížnosti je možné se stěžovatelem dohodnout, jakou formou chce být informován o vyřízení stížnosti.

**Opakovaná stížnost**

Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

7.7 Písemné vyřízení stížnosti obsahuje tyto náležitosti

* Vždy je na hlavičkovém papíře organizace.
* Označena pořadovým číslem stížnosti (číslo stížnosti/aktuální rok).
* Datum podání stížnosti.
* Označena jménem stěžovatele nebo stěžovatelky (pokud stížnost není anonymní).
* Stručný obsah stížnosti.
* Vyjádření ke stížnosti včetně přijatých opatření.
* Informuje o možnosti odvolání proti vyřízení stížnosti, komu a do kdy odvolání dodat.
* Opatřena datem a místem vyřízení stížnosti.
* Opatřena jménem, podpisem a pracovní pozicí osoby, která stížnost vyřizovala.
* Orazítkována razítkem organizace.

7.8 Archivace stížností a vyřízení stížností

* Každá stížnost (i ústní) je evidována písemnou formou.
* Následující typy stížností jsou přepsány na Formulář stížnosti a založeny do šanonu Stížnosti, který je uložen v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků:
	+ Ústní stížnost.
	+ Anonymní i neanonymní stížnost v poštovní schránce SKP-CENTRUM, o. p. s.
	+ Anonymní i neanonymní e-mailová stížnost.
	+ Anonymní i neanonymní telefonní stížnost.
	+ Anonymní i neanonymní Facebooková stížnost.
	+ Anonymní i neanonymní Instagramová stížnost.
	+ Anonymní i neanonymní stížnost ve schránce přání a stížností
* Každá stížnost je označena pořadovým číslem – číslo stížnosti, rok podání stížnosti, zkratka organizační jednotky a služba.
* Pověřenou osobou evidencí stížností je koordinátor služby.
* Formuláře se stížnostmi i s vyjádřením k jednotlivým stížnostem jsou archivovány v šanonu Stížnosti v uzamykatelné kanceláři pracovníků NZDM E**M**KO.

7.8.1 Archivace a skartace stížností

* Archivační doba je deset let (deset let od roku, ve kterém byla stížnost podána).
* Skartaci, vždy po uplynutí archivační doby, provádí osoba na ústředí společnosti, pověřená startováním dokumentace.
* Ke skartaci je využíváno skartovací zařízení.
* Z provedené skartace je vypracován zápis.
* Zápis obsahuje:
	+ Datum a čas skartace,
	+ Seznam skartovaných spisů (jméno uživatele a seznam dokumentů obsažených ve spisu),
	+ Označení osob, které skartaci provedly.

7.8.2 Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může uživatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti.

Uživatel může kontaktovat i další nadřízené orgány a nezávislé instituce:

Nadřízené orgány:

* Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2 Tel: +420 221 921 111
* **Krajský úřad Pardubického kraje (odbor sociálních věcí)**
Komenského nám. 125
532 11 Pardubice Tel: [466 026 190](https://www.google.com/search?q=%E2%80%A2+Krajsk%C3%BD+%C3%BA%C5%99ad+Pardubick%C3%A9ho+kraje&rlz=1C1GCEU_csCZ996CZ996&oq=%E2%80%A2%09Krajsk%C3%BD+%C3%BA%C5%99ad+Pardubick%C3%A9ho+kraje&aqs=chrome..69i57j0i22i30l9.393j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Nezávislé instituce:

* Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno Tel: 542 542 888
* Liga lidských práv

Burešova 6

602 00 Brno **E-mail**: info@llp.cz