# ****STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY****

Stížnosti jsou nástrojem pro rozvoj a zkvalitnění služby. Klienti jsou už při uzavírání smlouvy informovaní o možnostech podávání stížností. Pracovník je vždy profesionální – zachovává asertivní chování, nehodnotí postoj stěžovatele, jeho podněty a připomínky vítá.

## **Kdo může být stěžovatel**

* Zájemce
* Klient
* Zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce osoby, které byla služba poskytnuta
* Zaměstnanec SKP-CENTRUM, o.p.s.,
* kdokoli z veřejnosti (např. obyvatel sousedního domu)

## **Práva stěžovatele při podání stížnosti**

* Kdykoliv stížnost odvolat
* Zůstat v anonymitě
* Být informován o způsobu řešení stížnosti
* Podat stížnost ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti

## **Komu si stěžovat**

**Pracovníkovi –** v případě, že se jedná o záležitosti chodu terénu.

**Koordinátorovi** – v případě, že se jedná o stížnost na pracovníka.

**Vedoucímu divize** – v případě, že se jedná o stížnost na koordinátora služby nebo při odvolání proti vyřízení stížnosti.

**Ředitelovi společnosti** – při odvolání proti vyřízení stížnosti.

**MPSV** – v případě prověření vyřízení stížnosti, a to do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení

1.

## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

**Stěžovatel má právo vznést stížnost, pokud:**

1. nebyla dodržena jeho práva stanovená zákonem;
2. nebyla dodržena jeho práva stanovená pravidly TP při NZDM;
3. pokud je nespokojen se způsobem poskytování služby či kvalitou služby (nucení uživatele pracovníkem apod.);
4. pokud je nespokojen s jakýmkoli pracovníkem (chování pracovníka, např. vulgarita, nevhodné vyjadřování, které uživatele uráží…).

**Seznámení s pravidly podávání stížností**

Uživatelé služby jsou **ihned po uzavření ústní smlouvy** o poskytování sociální služby v průběhu prvního kontaktu ústně seznámeni terénním pracovníkem (dále jen TP) se svými právy a povinnostmi, včetně práva vznést stížnost (viz standard č. 2). Pokud je potřeba, tak TP v  průběhu poskytování služby uživateli možnost podání stížnosti připomíná.

Seznámení s pravidly podání stížnosti obsahuje:

1. Na koho se mohou obrátit při podání své stížnosti
2. S postupem jak mohou stížnost podat
3. S místy, kam mohou stížnost doručit
4. Vyřízení stížnosti
5. Jaké jsou možnosti odvolání

### Specifikace stížností

Do formuláře stížností se zaznamenávají pouze stížnosti vyžadující řešení (vážné stížnosti). Za vážnou stížnost je považováno:

* Stížnost na porušení základních lidských práv a svobod stěžovatele pracovníkem.
* Stížnost na porušování zásad a pravidel sociální služby: zachovávání anonymity; respektování rozhodnutí uživatele; nucení uživatele k různým úkonům či činnostem jakýmkoliv pracovníkem; zaručení bezpečného prostoru pro uživatele; rovnost bez ohledu na věk, pohlaví, rasu.
* Stížnost na chování pracovníka: vulgarita; nevhodné vyjadřování, které uživatele uráží; ponižování uživatele; manipulativní chování pracovníka.
* Odmítnutí pomoci uživateli pracovníkem, která je v pracovníkových možnostech.
* Stížnost na porušení práva stěžovatele stanovená platným zákonem České republiky.
* Stížnost na neoprávněné udělení sankce (ukončení spolupráce, vyloučení ze služby na určitou dobu apod.) podle pravidel poskytování sociální služby TP.

Ostatní, méně závažné stížnosti, jsou TP zaznamenány do sešitu s písemným vyjádřením ke stížnosti, který TP nosí s sebou do lokalit. TP nabízí v každé lokalitě možnost do sešitu nahlédnout a připsat svoje přání či stížnost.

Závažnost stížností konzultují terénní pracovníci s koordinátorem služby.

**Formulář stížnosti obsahuje:**

* Datum přijetí stížnosti
* Jméno pracovníka, který stížnost přijal
* Jméno/přezdívka stěžovatele
* Jméno pracovníka, na kterého si stěžovatel stěžuje
* Popis stížnosti
* Podpis stěžovatele
* Podpis pracovníka

##

## **Formy stížností**

### Anonymní stížnost

1. **Písemná**
	1. Dopis do schránky SKP-CENTRUM, o.p.s.
	2. Vzkaz na Facebooku, Instagramu
	3. Vzkaz ve schránce přání a stížností (u budovy sídla organizace)
	4. Na listu papíru v době přímé práce
	5. E-mailem
	6. Poradna
2. **Ústní**
	1. Telefonicky

### Neanonymní stížnost

1. **Písemná**
	1. Dopis do schránky SKP – CENTRUM, o.p.s.
	2. Vzkaz na Facebooku
	3. Vzkaz na Instagramu
	4. Vzkaz ve schránce přání a stížností (u budovy sídla organizace)
	5. Na listu papíru v době přímé práce (nebo do knihy přání a stížností, kterou nosí u sebe pracovník TP)
	6. E-mailem
	7. Poradna
2. **Ústní**
	1. V přímé práci – osobně pracovníkovi. TP přijímá všechny stížnosti bez výhrady.
	2. Telefonicky

Způsob podání stížnosti je zaznamenáno v příloze standardu č. 7 – Tabulka stížností.

**Místo doručení stížnosti, kdo stížnost přijímá**

Doručení stížnosti je možné na tato místa:

1. Poštovní schránka SKP-CENTRUM, o.p.s.
2. Schránka přání a stížností
3. Stížnost doručena na e-mail
4. Stížnost přes sociální síť Facebook, Instagram
5. Stížnost po telefonu
6. Přímo pracovníkovi

Kdo stížnost přijímá a všechna místa pro doručení stížnosti jsou zaznamenána v příloze standardu č. 7 – Tabulka stížností.

**Vyřízení stížnosti**

Každá podaná stížnost je vyřízena **do 30 dnů od přijetí**.

Stížnosti vyřizují zpravidla pracovníci TP nebo koordinátor služby, je-li stížnost podaná na pracovníka TP. Jedná-li se o stížnost na koordinátora NZDM – Free klub, řeší ji jemu nadřízený pracovník, případně ředitel společnosti.

**Uživatel je poučen o těchto možnostech vyřízení stížnosti:**

* 1. Vyřízení stížnosti je možné předat uživateli služby TP v jeho přirozeném prostředí. K tomuto předání dojde na základě smluvené schůzky. Tato schůzka se domluví v den podání stížnosti.
	2. Pokud uživatel zvolí možnost zaslat stížnost poštou je poučen o tom kdy, kde a jak je možné si vyřízení stížnosti vyzvednout. Uživateli může být vyřízení stížnosti doručeno na adresu, pokud ji stěžovatel ve stížnosti uvede.
	3. Vyřízení stížnosti je vyhotoveno vždy v písemné formě ve formuláři (Formulář pro písemné vyřízení stížnosti je v příloze standardu č. 7 na sdílené složce), na Facebooku TP nebo na nástěnce před budovou SKP.

Vyřízení stížnosti a kdo stížnost vyřizuje - viz příloha standardu č. 7 – Tabulka stížností

**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.

## **Odvolání proti vyřízení stížnosti**

Pokud není stěžovatel spokojený se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat s lhůtou do 15 dnů od vyřízení stížnosti. Formulář odvolání je přílohou standardu č. 7. Ten může klient / zájemce vhodit do schránky přání a stížností. Formulář je k dispozici u pracovníka.

### V rámci společnosti

Odvolání přejímá osoba nadřízená té, která stížnost vyřizovala poprvé:

* **koordinátor NZDM – Free klub,** (nadřízený kontaktního pracovníka), Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice, (označení obálky: Free klub)
* **vedoucí divize,** (nadřízený koordinátora NZDM – Free klub), Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice, (označení obálky: Vedoucí divize)
* **ředitel společnosti SKP-CENTRUM, o.p.s.,** (nadřízený vedoucího divize), Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice, (označení obálky: Ředitel společnosti)
* **správní rada SKP-CENTRUM, o.p.s.**, (nadřízený orgán ředitele společnosti) Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice, (označení obálky: Správní rada)

### Nezávislé orgány

Při nespokojenosti klienta/zájemce s vyřízením žádosti, je informován o možnosti případného odvolání na tyto nezávislé orgány:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2, +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, www.mpsv.cz

* **Magistrát města Pardubic**, Pernštýnské náměstí 1, 530 02  Pardubice-Staré Město, telefon: 466 859 111, fax: 466 859 103, e-mail: posta@mmp.cz, www: [http://www.mesto-pardubice.cz](http://www.mesto-pardubice.cz/)
* **Krajský úřad Pardubického kraje**, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, telefon: 466 026 111, fax: 466 611 220, e-mail: posta@pardubickykraj.cz, www: [http://www.pardubickykraj.cz](http://www.pardubickykraj.cz/)
* **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www: [http://www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz/)
* **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 142 nebo 602 646 940, e- mail: info@helcom.cz, www: [http://www.helcom.cz](http://www.helcom.cz/)

## **Evidence a archivace stížností**

1. **Evidence stížností**
* Každá závažná stížnost (i ústní) je evidována písemnou formou (formulář stížností).
* V každé evidované stížnosti je datum přijetí, kdo stížnost převzal a podpis.
1. **Archivace stížností**
* Originál stížnosti (formulář stížností) a kopie vyřízení stížnosti jsou archivovány v šanonu „Evidence stížnosti“ v kanceláři KOO po dobu 5 let.