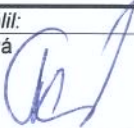


SMĚRNICE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

NK 1/2021

	Zpracovala:	Přezkoumal:	Vydává:	Schválil:
Jméno, funkce:	Mgr. Kateřina Dunovská Ředitelka programů podpory ohrožených rodin	Mgr. Jindra Šalátová Výkonná ředitelka	Mgr. Jindra Šalátová Výkonná ředitelka	Mgr. Jindra Šalátová Výkonná ředitelka 
Datum, podpis:	1. 6. 2021			1. 6. 2021

Obsah

1. ÚČEL	1
2. ROZSAH PLATNOSTI	1
3. ZMĚNY	1
Úvod	2
Vysvětlení pojmů	2
Proces podání stížnosti	3
1. Osoba oprávněná pro podávání stížností	3
2. Předmět stížnosti	3
3. Forma podávané stížnosti	3
4. Osoba přebírající stížnost	3
5. Osoba pověřená vyřízením stížnosti	3
6. Forma zaevidování stížnosti	3
7. Způsob podání stížnosti	3
8. Evidence a druh stížnosti	4
9. Pravidla vyřizování stížností:	5
10. Lhůta pro vyřízení stížnosti	6
11. Řešení stížností	6
12. Rozhodnutí o stížnosti	6
13. Zaslání vypořádání stížnosti	7
14. Odvolání proti rozhodnutí o stížnosti	7
15. Informování o podávání stížnosti	8

1. ÚČEL

Směrnice pro podávání a vyřízení stížností je vnitřním předpisem organizace SOS dětské vesničky, z.s.

2. ROZSAH PLATNOSTI

Tato směrnice platí a je závazná pro všechny zaměstnance organizace.

3. ZMĚNY

Čtvrté vydání, které nahrazuje třetí vydání z 1. 4. 2016.

Úvod

Řešení stížností v organizaci je důležitým prvkem pro zvyšování kvality poskytovaných činností a pro ochranu práv uživatelů. Stížnosti, připomínky a podněty jsou zdrojem možných informací o způsobech práce, které by uživatelům mohly více vyhovovat.

Je důležité, aby uživatel či jiná osoba měli možnost vyjádřit svou nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, sociálně-právní ochrany či s průběhem jiných aktivit organizace (např. neautorizovaným využitím fotografií) a zároveň, aby existovala pravidla pro ochranu osob před možným neodborným, neetickým nebo jinak chybným postupem ze strany pracovníků SOS dětských vesniček. SOS dětské vesničky mají pro tyto účely též vypracovaný zvláštní systém ochrany dětí, který má zajistit bezpečí a ochranu zejm. svěřených dětí.

Vysvětlení pojmů

- *Stížnost* – písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost s někým (něčím), kterou se uživatel či jiná osoba dožaduje ochrany svých práv nebo upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost nebo závady při poskytování sociálních služeb, výkonu sociálně-právní ochrany či jiných aktivit organizace (dále jen „aktivity organizace“)
- *Připomínka* – převážně se jedná o ústní podotknutí, upozornění, zmínku, podnět k nejlepšímu řešení v rámci aktivit organizace, které si uživatel či jiná osoba nepřeje vnímat jako stížnost.
- *Podnět* – převážně ústní návrh uživatele na zlepšení aktivit organizace, který není myšlen negativně, návrh motivující k nějakému činu.
- *Návrh* – písemný nebo ústní podklad k nějakému jednání předkládaný k rozhodnutí, podle něhož se má něco provést. *Příjemce stížnosti* – SOS dětské vesničky, na jejichž kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, sociálně-právní ochrany či realizaci jiných aktivit organizace, byla stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně sdělena ústně.
- *Stěžovatel* - fyzická osoba, právnická osoba nebo více těchto osob, jež nejsou spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, sociálně-právní ochrany či realizací jiných aktivit organizace, ze strany SOS dětských vesniček.
- *Evidence stížností* – seznam stížností a záznam o jejich přijetí, vypořádání a uzavření. Evidenci stížností spravují v rámci svého pracoviště vedoucí poboček služby, programoví ředitelé, manažeři dalších oddělení organizace a výkonná ředitelka.
- *Systém ochrany dětí SOS DV* – postupy na ochranu dětí v SOS DV, jak v České republice tak v mezinárodní asociaci SOS dětských vesniček, které zahrnují konkrétní kroky a postupy k naplnění ochrany a bezpečí dětí a mladých lidí, kteří se ocitají v přímé péči SOS dětských vesniček či jsou jimi podporováni.
- *SharePoint* – zabezpečené elektronické úložiště dokumentů organizace

Proces podání stížnosti

1. Osoba oprávněná pro podávání stížnosti

Stížnost jsou oprávněny podávat následující osoby:

- uživatelé, příp. další osoby (např. zákonný zástupce uživatele, rodinný příslušník, osoba pověřená uživatelem,...)
- členové a pracovníci organizace SOS dětské vesničky
- jakákoli jiná osoba

2. Předmět stížnosti

Předmětem stížnosti se může stát kvalita nebo způsob poskytování sociálních služeb, sociálně-právní ochrany či cokoli souvisí s provozem organizace.

3. Forma podávané stížnosti

Stížnost je možné podat několika níže uvedenými způsoby, přičemž platí, že mají všechny stejnou důležitost:

- ústně
- písemně
- elektronicky
- telefonicky
- do schránky důvěry pro vkládání stížností, podnětů, připomínek, návrhů, a to i anonymních
- přes další informační kanály uvedené ve Směrnici Systém ochrany dětí SOS DV

4. Osoba přebírající stížnost

Stížnost přebírá jakýkoli zaměstnanec a předává vedoucímu pobočky/oddělení, které/ho se stížnost týká. Pokud se stížnost týká daného nadřízeného, informuje zaměstnanec i jeho nadřízeného.

5. Osoba pověřená vyřízením stížnosti

Stížnost vyřizuje vedoucí dané pobočky/oddělení či jeho nadřízený.

6. Forma zaevidování stížnosti

V případě klienta některé ze služeb SOS DV originál dokument je založený do složky klienta, v případě jiné osoby je originál naskenován a ve formátu PDF je nahrán do příslušné složky Evidence stížností na SharePointu.

7. Způsob podání stížnosti

Ústní podání

Stěžovatel si může ústně stěžovat u kteréhokoliv zaměstnance. Zaměstnanec o tom vždy provede písemný záznam do formuláře Evidence stížností. Je vhodné přesně citovat stěžovatelovo vyjádření. Stěžovatel má možnost zapsaný obsah stížnost podepsat. Stížnost zaměstnanec zaeviduje dle výše uvedených pravidel a předá pověřené osobě k vyřízení. Pracovník dále informuje toho, kdo stížnost podává, o následném postupu pro vyřizování jeho stížnosti.

Telefonické podání

Je-li stížnost podána telefonicky, probíhá její přijetí stejně jako v ústním podání.

Písemné podání

- do schránky důvěry:
Schránku důvěry kontroluje minimálně jednou týdně pověřený pracovník. Případný obsah pracovník převezme a vyhodnotí, zda se jedná o stížnost či podnět. V případě stížnosti dále postupuje dle pravidel jejího ústního podání, v případě podnětu rovněž informuje vedoucího. Stížnost zaměstnanec zaeviduje dle výše uvedených pravidel.
- poštou, osobně či emailem předaný dopis:
Pracovník, který stížnost převezme, je zodpovědný za její evidenci a předání pověřené osobě.
- informačními kanály Systému ochrany dětí SOS DV – viz směrnice Systém ochrany dětí

8. Evidence a druh stížnosti

Druhy stížností a podnětů:

Pro správné zařazení je třeba vycházet z následujících „typů“ stížností a podnětů.

1. **Stížnost od osoby, která není klientem** a netýká se klienta služby (např.: dárce si stěžuje, že byla zneužita jeho osobní data)
2. **Stížnost klienta, která se netýká ohrožení dítěte** (např.: zájemce o službu si stěžuje na zamítnutí žádosti o službu, klient si stěžuje na kritické jednání pracovníka)
3. **Stížnost, která se týká ohrožení dítěte**. Ta je primárně řešena v rámci Systému ochrany dětí SOS DV, avšak VŽDY je o ní učiněn záznam i v Evidenci stížností, kterou požadují standardy kvality služeb. Záznam o této stížnosti je veden v Evidenci stížností pouze v podobě odkazu na příslušnou spisovou značku klienta, kterého se stížnost týká. Detailní záznamy a dokumenty jsou pak vedeny v procesu Systému ochrany dětí.
4. **Podnět, který se týká ohrožení dítěte**, ale nemá povahu stížnosti: detailně se řeší v rámci Systému ochrany dítěte SOS DV, ale není evidován v Evidenci stížností.
5. **Stížnost v oblasti GDPR**: stížnost je vedena jako jakákoli jiná stížnost. Nad to je od počátku přizvána osoba pověřená řešením otázek GDPR, která rozhodne o postupu řešení stížnosti.

Všechny stížnosti jsou zaznamenány v tabulce Evidence stížností, kterou vede každá pobočka služby na svém SharePointu. Jednotlivá oddělení NK vedou stížnosti ve složce NK. Záznamy jsou vedeny takto:

- **Evidence stížností** je seznamem stížností a obsahuje: evidenční číslo stížnosti, číslo spisové značky v dtb Therappic, datum přijetí stížnosti, předmět stížnosti, datum vyřízení stížnosti, pověřená osoba. Viz příloha č. 1.
- **Jednotlivé stížnosti** mají své evidenční číslo stížnosti, které je tvořeno takto:
rok-pořadí stížnosti v daném roce, příklad: 2021-03
Každá stížnost má svou samostatnou složku označenou evidenčním číslem.

Detailní záznam o stížnosti vč. osobních údajů a evidenčního čísla je uložen:

A: v osobní složce klienta v Therappicu, pokud je stěžovatelem klient či pokud se stížnost týká klienta SOS DV. V rámci Therappic jsou veškeré záznamy o stížnostech zadávané formou dokumentu, typ dokumentu „Stížnost“.

B: ve zvláštní složce „Stížnosti“ na SharePoint, pokud stěžovatelem není klient či pokud se stížnost netýká klienta SOS DV.

Pro evidenci stížnosti je dodržen tento postup se stejným označením dokumentů:

1. přijetí stížnosti
2. řešení stížnosti
3. rozhodnutí o stížnosti
4. odvolání se proti rozhodnutí o stížnosti

Za aktuálnost Evidence je vždy odpovědný vedoucí pobočky.

9. Pravidla vyřizování stížností:

- *Nezávislost pověřené osoby* – osoba pověřená vyřizováním stížností je určena v rámci organizace a musí být nezávislá ve svém rozhodování.
- *Mlčenlivost* – pracovník pověřený vyřizováním stížností i další pracovníci, kterých se stížnost týká, zachovávají mlčenlivost o všech okolnostech stížnosti před dalšími osobami, jichž se stížnost netýká. Pokud si osoba stěžuje na celkovou kvalitu služby nebo všechny pracovníky, je tato stížnost projednána se všemi zaměstnanci.
- *Vstřícnost* – pracovník se snaží při přijímání stížnosti a jejím vyřizování o klidnou atmosféru bez náznaku nepřátelství nebo strachu. Nechá stěžovateli dostatek prostoru pro sdělení jeho stížnosti. Ubezpečí ho, že organizace bude dbát na to, aby tento jeho krok nezhoršil jeho postavení.

- *Objektivita* – při prošetřování stížnosti jsou vyslechnuty všechny strany, kterých se stížnost dotýká a je jim dán dostatečný prostor pro vyjádření všech relevantních informací.
- *Efektivita* - stížnost je projednána v co nejkratším možném termínu. Závěr stížnosti musí být jasný pro všechny účastníky a musí být sdělen všem zúčastněným. Výstupem oprávněné stížnosti by měla být nápravná řešení.
- *Ochrana stěžovatele* - při prošetřování skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost stěžovatele či snížena jeho důstojnost a tato osoba nesmí být nadměrně zatěžována například opakovaným zjišťováním skutečností různými zaměstnanci. Je nutno důsledně chránit práva a oprávněné chráněné zájmy stěžovatele. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

10. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Pověřená osoba vyřizuje přijatou stížnost **ve lhůtě 30 dní** ode dne jejího přijetí. Pokud projednání stížnosti nebrání objektivní důvody, měla by být prošetřena okamžitě, v co nejkratší možné lhůtě.

Pokud není na pracovišti přítomná osoba pověřená vyřizováním stížností, může její nadřízený pověřit jinou osobu nebo prošetří stížnost sám tak, aby výše uvedená lhůta splněna byla.

11. Řešení stížností

V této fázi pověřený pracovník prošetří všechny relevantní skutečnosti, které mají souvislost se stížností. Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu a objektivně bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečnostem.

Pověřený pracovník v případě, že je to pro vyřízení stížnosti potřebné, dohodne se zúčastněnými stranami osobní jednání, za účelem vyjasnění či vysvětlení situace. Pokud se společným jednáním jedna ze stran nesouhlasí, budou jednání vedena odděleně.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, jsou SOS dětské vesničky povinny bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní zápis v dokumentu **Evidence stížností** (odstavec „Způsob vyřízení stížnosti“).

12. Rozhodnutí o stížnosti

Každé rozhodnutí o stížnosti je vydáno písemně. Toto vyjádření je psané na hlavičkovém papíře a obsahuje:

pracoviště a jméno odpovědné osoby

- adresát
- datum
- předmět stížnosti
- vypořádání stížnosti (vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedení způsobu, jak budou případné nedostatky dále řešeny)
- razítko a podpis odpovědné osoby
- dovětek: *Proti tomuto rozhodnutí se můžete písemně či e-mailem do 15 dní odvolat.*

13. Zaslání vypořádání stížnosti:

- doporučeným dopisem (pokud je adresa známá)
- e-mailem (pokud je adresa známá)
- osobním předáním dopisu (proti podpisu kopie)
- vyvěšením na nástěnce v prostorách služby po dobu 15 dnů, je-li stížnost podána anonymně,

Pokud osoba, která stížnost podává, projeví zájem o osobní setkání s pověřeným pracovníkem k vyřízení stížnosti, pracovník toto setkání umožní.

14. Odvolání proti rozhodnutí o stížnosti

Všechny osoby, které se zúčastnily procesu vyřizování stížností, se mohou proti rozhodnutí **do 15 dní** odvolat. Odvolání v rámci organizace lze podat e-mailem nebo písemně. Osobou zodpovědnou za vyřízení odvolání je vždy nadřízený pověřené osoby.

Pořadí odvolací instance:

1. Vedoucí pobočky služby SOS DV
Viz: www.sos-vesnicky.cz
2. Ředitel/ka programu SOS DV
Viz: www.sos-vesnicky.cz
3. Výkonná ředitelka SOS DV
Mgr. Jindra Šalátová: jindra.salatova@sos-vesnicky.cz, tel.: 775 720 284
4. Předsednictvo a Valná hromada SOS DV
PhDr. Hana Pazlarová, Ph.D., předsedkyně, hana.pazlarova@ff.cuni.cz

Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením stížnosti v rámci organizace, může se obrátit na:

5. Magistrát hlavního města Prahy,
Odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči, Mariánské nám. 2, Praha 1, 110 00
6. Příslušný krajský úřad
7. Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376, Praha 2, 128 01
8. Veřejný ochránce práv
Údolní 39, Brno, 602 00
9. Český helsinský výbor
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

15. Informování o podávání stížnosti

Zaměstnanci

Noví zaměstnanci jsou seznámeni s těmito pravidly během svého zaškolení. Seznámení s nimi stvrdí svým podpisem v evidenci.

Stávající zaměstnanci jsou o změnách v tomto dokumentu informováni vedoucím pracovníkem v co nejkratší době.

Uživatelé

Abyste měli k tomuto dokumentu přístup i klienti, je k nahlédnutí na:

- www.sos-vesnicky.cz
- na nástěnce v blízkosti schránky důvěry

S možností podání stížnosti jsou klienti seznámeni hned při zahájení poskytování sociální služby nebo sociálně-právní ochrany a sociální pracovník jim to i nadále v průběhu spolupráce připomíná. Další informace mohou v případě zájmu či nesrovnalostí kdykoliv od sociálního pracovníka.

Příloha č. 1

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Pracoviště:

Evidenční číslo stížnosti	Spisová značka klienta dle Therappic	Datum přijetí stížnosti	Předmět stížnosti	Datum vyřízení stížnosti	Pověřená osoba
2020-01					
2020-02					
2020-03					

