

Vyřizování stížností

Kdokoliv má možnost podat stížnost na poskytování sociální služby. Stěžovatel má možnost stěžovat si na poskytování sociální služby, aniž by se tato skutečnost negativně odrazila do spolupráce s ním. Má právo zmocnit za tímto účelem jinou osobu, která ho bude v postupu řešení stížnosti zastupovat. O této možnosti je pracovníkem na začátku spolupráce informován. Za kvalitu dalšího poskytování služby po podání stížnosti zodpovídá daný pracovník a jeho nadřízený (dále koordinátor), který přímo dohlíží nad zvolenými postupy. Pracovníci organizace jsou se způsoby přijímání a vyřizování stížností seznamováni v rámci zaškolování.

Způsoby podání stížností:

- anonymně
- uvedením jména stěžovatele
- osobně pracovníkovi
- osobně a písemně koordinátorovi
- písemně řediteli pobočky
- písemně vedoucí sociálních služeb
- písemně správní radě
- písemně do schránky, která je za tímto účelem zřízena
- písemně MPSV ČR, Českému helsinskému výboru, Veřejnému ochránci práv

U schránky stížností nebo na nástěnkách, kde je služba poskytována, jsou vyvěšeny informace k podávání stížností Klíče od schránky má koordinátor. Koordinátor následně tuto stížnost řeší, dle níže uvedených postupů.

V případě písemné anonymní stížnosti je písemné vyrozumění vyvěšeno na vhodném místě v prostorách pobočky, kde je služba poskytována. Toto místo je stěžovateli písemně sděleno v informacích u schránky na stížnosti.

Za osobní formu podání stížnosti se považuje i telefonát. V případě telefonátu je proveden záznam o stížnosti a její vyřízení se dále řídí obvyklými postupy.

Každý stěžovatel je oprávněn stěžovat si na spolupráci s pracovníkem v přímé práci a úroveň poskytované služby:

1) pracovníkovi, který je objektem stížnosti. Pracovník tuto skutečnost sdělí svému koordinátorovi, který dále postupuje podle bodu 2, nebo podle bodu 3 v případě, že je objektem stížnosti osoba koordinátora, který vykonává přímou práci.

2) koordinátorovi, ústně nebo písemně. Jestliže je objektem stížnosti pracovník, koordinátor vyslechne zvlášť názor stěžovatele a zvlášť názor pracovníka na nastalou situaci. Pokud se pohled stěžovatele liší od pohledu pracovníka v popisu, jak situace skutečně vypadala a nelze ji jinak podložit, koordinátor (pokud je to možné) vyhledá informace z jiných zdrojů (svědci události). V případě, že bude stěžovatel s řešením nespokojen, je koordinátorem poučen, že svoji stížnost může písemnou formou postoupit přímému nadřízenému koordinátora.

3) řediteli pobočky. Nadřízenému koordinátora může stěžovatel podat svou stížnost nebo odvolání pouze písemně. Ředitel pobočky je povinen se konkrétní stížností zabývat a vyžádat si metodickou zpětnou vazbu od metodika služby. Postoj ředitele pobočky vyjadřuje odborný a objektivní názor k pracovnímu výkonu zúčastněného pracovníka a reflektuje stav konkrétní situace. V případě, že bude stěžovatel s řešením nespokojen, je informován o tom, jak může svoji stížnost postoupit správní radě společnosti Člověk v tísni, o.p.s. V případě, že stížnost je podána přímo řediteli pobočky, je řešení stížnosti postoupeno koordinátorovi, který ji řeší způsobem popsáním v bodu 2. Tento postup je vyloučen v případech, kdy je objektem stížnosti koordinátor.

4) písemně na centrále Člověka v tísni, o.p.s. vedoucí sociálních služeb, Šafaříkova 17, Praha 2, (tuto možnost může stěžovatel využít až po vyčerpání předcházejících možností).

5) Stěžovatel je oprávněn podat písemnou stížnost správní radě společnosti Člověk v tísni, o.p.s., která ji po jejím obdržení projedná během nejbližšího zasedání rady a písemně podá stěžovateli zprávu o výsledku jednání do 30 dnů od zasedání (tuto možnost může stěžovatel využít až po vyčerpání předcházejících možností).

6) Není-li stěžovatel spokojen s výsledkem řešením jeho stížnosti, může se po vyčerpání předchozích možností odvolat k následujícím institucím:

- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 - nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Českému helsinskému výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Jedná-li se o písemnou stížnost, je vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení písemnou formou, ve zvlášť obtížných případech je lhůta prodloužena na 60 dní. O průběhu řešení stížnosti je proveden písemný záznam, který je archivován odděleně od spisu stěžovatele. **Jedná-li se o ústní stížnost, je proveden se stěžovatelem záznam, kde je uvedena adresa, na kterou má být vyrozumění o**

vyřízení stížnosti zasláno. Záznam o podání stížnosti provede společně se stěžovatelem pracovník nebo koordinátor. Stěžovatel ji podepíše. V případě negramotnosti stěžovatele je k sepsání stížnosti pozván svědek, kterého si stěžovatel zvolí. Pokud si takového svědka sám nezvolí, je mu nabídnuta možnost tak učinit dodatečně. V případě, že to stěžovatel učiní dodatečně a zápis stížnosti změní, počítá se lhůta znovu ode dne změny stížnosti. Lhůta 30 dnů platí ode dne zápisu stížnosti. **Stížnosti jsou archivovány dva roky.** K účelu vyřizování a archivování stížností je založena složka s chronologickým záznamem stížností (záznamy v této složce obsahují záznamy o stížnosti). Tuto složku vede koordinátor a za jeho obsah odpovídá společně s ředitelem pobočky.

Pokud je stížnost podána na konkrétního pracovníka, je stěžovateli během šetření stížnosti nabídnuta účast koordinátora na konzultacích nebo (pokud je to z personálních důvodů možné) může vést konzultace jiný pracovník. V případě stížnosti na fyzické napadení stěžovatele, spolupracovníka nebo jiné osoby, sexuální obtěžování nebo podezření ze spáchání závažného trestného činu, bude do zjištění stavu a vyřešení stížnosti postupováno podle závažnosti sdělení následovně: pracovník může být převeden na práci v jiné lokalitě nebo na jiný typ práce, nebude poskytovat služby, při kterých přichází do styku s rodinami, bude pracovat ve dvojici nebo bude čerpat dovolenou. O těchto opatřeních rozhoduje ředitel pobočky.

Pokud je stížnost podložená, zjedná koordinátor nebo jeho přímý nadřízený nápravu v řešení případu.

Nápravnými opatřeními v případě stížnosti jsou:

- omluva stěžovateli
- sjednání nápravy (možnost jiného řešení situace)
- napomenutí
- snížení osobního ohodnocení
- přeřazení na jinou pozici
- upozornění na možnost rozvázání pracovního poměru
- okamžité rozvázání pracovního poměru
- podání trestního oznámení

Nápravná opatření jsou součástí zápisu o průběhu řešení stížnosti ve formuláři

Evidence stížnosti. Tato opatření navrhuje koordinátor jako personální nadřízený pracovníka, po konzultaci s ředitelem pobočky.

Pracovníci pamatují vždy na to, že nejen stížnosti, ale i podněty a připomínky ke kvalitě poskytování služeb, mají vést k rozvoji a zlepšení.