



Interní směrnice č. 12

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Občanské poradně Děčín

Co je to stížnost

Stížnost je takový **projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování občanského poradenství** v OP Děčín, kterým se stěžovatel domáhá:

- změny stavu, který považuje za nežádoucí
- nápravy skutečného nebo domnělého porušení práv či oprávněných zájmů (svých či jiné osoby) způsobeného prostřednictvím činnosti OP Děčín

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat zájemce o službu, klient a kdokoli, koho si klient (či zájemce) zvolí pro podání a další jednání o jeho stížnosti jako svého **zástupce**. V takovém případě však:

- 1) musí být klient u podání stížnosti zástupcem osobně přítomný a udělit písemný souhlas s poskytnutím svých konkrétních osobních údajů svému zástupci nebo
- 2) přijde - li člověk, který se prohlašuje za zástupce některého z klientů, musí se příchozí zástupce pracovníkovi Občanské poradny vykázat notářsky ověřeným písemným souhlasem klienta (či zájemce) pro podání a vyřizování konkrétní stížnosti a musí se následně jako jeho zástupce identifikovat předložením svého občanského průkazu. Jinak poradce žádost (o podání vyřízení stížnosti) člověka prohlašujícího se za zástupce stěžovatele odmítne. Pokud zástupce legitimitu svého požadavku shora zmíněným způsobem prokáže, poradce dále zjistí, je - li zastoupený klient identifikovatelný (resp. zda existuje složka s takovými osobními údaji klienta, ze které lze zjistit identitu stěžovatele zastoupeného zástupcem). Pokud ano, postupuje podle pravidel pro vyřizování stížností, viz kapitola „Vyřizování stížností.“ Pokud ne, omluví se a sdělí, že zastupování neidentifikovatelného klienta není možné.

Shora zmíněné podmínky spolupráce s případným zástupcem klienta ve věci podávání a vyřizování stížností vyplývají z požadavků § 100 zákona č. 108/2006 Sb., sociálních službách, dále jen ZSS). OP je dle zmíněného právního předpisu povinna zachovávat o věcech klientů mlčenlivost.

Jak a komu se podává stížnost

1) ústně

- tváří v tvář
- telefonicky

Ústní stížnosti klientů mohou přijímat **všichni pracovníci** Občanské poradny Děčín. Jsou povinni ihned o ní učinit zápis (viz příloha č. 1 této metodiky) s výjimkou toho pracovníka, vůči němuž stížnost směřuje. Ten musí upozornit stěžovatele, že není oprávněn stížnost zapsat a zároveň ho musí upozornit na možnost podat stížnost ústně jinému pracovníkovi nebo ji i podat písemně.

2) písemně

- E- mailem
- Klasickým dopisem
- Zápisem do „Knihy stížností“ umístěné v čekárně poradny.

Stížnosti mohou být anonymní. Písemné stížnosti přijímá **pracovník, který přebírá poštu, či vybírá schránku stížností a nahlíží do „Knihy stížností“**.

Evidence stížností

Každé přijaté stížnosti přidělí pracovník, který zapsal ústní či přijal písemnou stížnost, evidenční číslo. Vyplněný formulář o přijetí ústní stížností, klasický dopis - stížnost, kopii e – mailového dopisu – stížnosti, písemnou stížnost vloženou do schránky stížností označí tímto číslem a uloží do euroobalu do složky evidence stížností. Je-li to možné, je přidělené číslo sděleno také uživateli, zájemci o službu, či zástupci, který stížnost podává. Stížnost zaeviduje pracovník do evidence stížností, viz příloha č. 2 této metodiky a informuje bez odkladu ředitele/ředitelku o zaevidované stížnosti.

Vyřizování stížností

Stížnosti uživatelů vyřizuje ředitelka Charitního sdružení Děčín ve spolupráci s vedoucí poradny. Při prošetřování stížnosti vychází z dokumentace uživatele (záznamový arch), z výpovědi pracovníka, vůči kterému směřuje stížnost, z textu stížnosti a z výpovědi případných svědků. Při posuzování oprávněnosti stížnosti vychází ředitel z porovnání popisu události s požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Standardů kvality sociálních služeb promítnutých do interních metodik, pravidel, postupů, směrnic.

Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dnů. Pokud stížnost není anonymní a poradně je znám kontakt na uživatele, který stížnost podal, je tento uživatel seznámen s výsledkem vyřízení stížnosti písemnou formou poštou či prostřednictvím emailu. V textu vyřízení je obsaženo odůvodnění rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, v případě její oprávněnosti i omluva klientovi, popis důsledku pro chybujícího poradce a případný popis opatření, které bylo pro zamezení opakování nekvalitně poskytnuté služby občanskou poradnou přijato. Výsledek vyřízení anonymní stížnosti se vyvěšuje vždy v poslední den lhůty k jejímu vyřízení na veřejně přístupné nástěnce v prostorách Občanské poradny Děčín. Je vyvěšen po dobu 14 dnů.

V písemném vyrozumění o vyřízení stížnosti uvede ředitelka poučení, že se stěžovatel může odvolat v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti k dalším institucím (viz dále) a uvede i kontakty na tyto instituce.

Asociace občanských poraden
Sabinová 3
103 00 Praha

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

Evidence vyřízení stížnosti

Vyřízení stížnosti zaeviduje ředitelka do evidence stížností, viz příloha č. 2 této metodiky, která je uložena ve složce „Evidence stížností“, kam založí i kopii písemného vyrozumění klientovi (zástupci) o vyřízení stížnosti.

Nárok na náhradu škody

Vyřízením stížnosti klienta nezaniká jeho případný nárok na náhradu škody v režimu českého právního řádu.

Způsob seznamování klientů a zaměstnanců s pravidly pro podávání a vyřizování stížností

Klienti OP Děčín získají informace o pravidlech obsažených v této metodice těmito způsoby:

- pravidla jsou obsahem informačního dokumentu „Informace v kostce“, který je povinen poradce klientovi během poradenského rozhovoru k nahlédnutí vždy nabídnout
- pravidla visí ve zjednodušené formě v čekárně

Zaměstnanci podepisují seznámení s těmito pravidly na podpisovém archu.

Vyhodnocování stížností

¹ Přijaté stížnosti jsou ředitelem/ředitelkou OP Děčín analyzovány. Ředitel/ka zjišťuje, zda k poskytnutí nekvalitní služby došlo a) lidskou chybou, b) selháním nastaveného systému

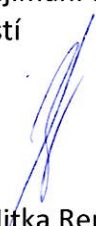
fungování OP Děčín, c) obojím. Z výsledků analýzy vyvodí management opatření vedoucí k vyšší kvalifikaci zaměstnanců nebo k zlepšení systému řízení poradny. V případě zavinění nebo nedbalosti pracovníků vůči nim uplatní sankce dle zákoníku práce.

Podání stížnosti klientem nemá vliv na další poskytování služeb tomuto uživateli.

Tato směrnice se vztahuje ke kritériím 7a-d, 15 a, 15 d Standardů kvality sociálních služeb.

1. Formulář pro přijímání ústních stížností
2. Evidence stížností

Schválila:


Bc. Jitka Repešová

Ředitelka Charitního sdružení Děčín, z.s.

Účinnost: 1.1.2018

Nahrazuje dokument z 1. 1. 2013