SPOLU
PRO RODINU, z.s.

SMĚRNICE PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

S_9_Podávání a vyřizování stížností	
Účinnost od	1. 2. 2024
Minimální interval revize	3 roky

Zpracoval	Dana Nedělníková
Schválil	Dana Nedělníková

Čl. 1
Úvodní ustanovení

(1) Klienti sociálních služeb / programů Spolu pro rodinu, z.s. jsou nositeli základních lidských práv a svobod zakotvených v ústavních normách ČR a mezinárodních úmluvách. Zároveň mohou být nositeli řady dalších práv vyplývajících z právních předpisů, rozhodnutí a smluv (např. smlouva o poskytování sociální služby, dohoda o výkonu pěstounské péče).

(2) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, zakotvuje povinnost poskytovatelů sociálních služeb „vytvářet takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů". Takto je zakotvena úloha sociálních služeb zajistit neporušování nebo respektování lidských práv při poskytování sociálních služeb a současně také podpora osob při aktivním naplňování svých práv, což je nezbytnou součástí sociálního začlení uživatelů sociálních služeb. Tato podmínka je sice legislativně zakotvena od roku 2007, je však hluboce zakořeněna zejména v hodnotách sociální práce, které organizace ctí od svého vzniku, a vztahuje na klienty všech svých aktivit.

(3) Jedním z projevů aktivního naplňování práv klientů sociálních služeb, fakultativních činností a jiných programů je možnost vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti, tj. stížnost.

Čl. 2
Stížnost

(1) Za stížnost je považováno takové podání**, kterým se někdo domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a vyjadřuje nesouhlas s postupem či s osobou, která podle jeho názoru toto právo nebo zájem ohrozila nebo porušila.** Stížnost je také projevem nespokojenosti občana s kvalitou služeb poskytovaných spolkem. Stížností se dále rozumí jakékoliv podání proti postupu zaměstnanců Spolu pro rodinu a podání, v němž se stěžovatel dožaduje nápravy popisovaného stavu nebo konkrétních opatření k nápravě. Stížnost (podání) se vždy posuzuje a vyřizuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem (podatelem) označena.

Čl. 3
Podání stížnosti

(1) K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, tedy nejen klient či zájemce o službu. Stěžovatel má možnost přizvat si pro vyřizování stížností nezávislého zástupce či blízkou osobu, tato osoba však bez ověřeného písemného zmocnění klienta či jeho souhlasu projeveného a písemně zaznamenaného před pracovníky Spolu pro rodinu nemá právo nahlížet do dotčené klientské dokumentace.

(2) Stížnost podává klient (či jiná zúčastněná osoba) osobně, písemně, elektronicky (e-mailem) na kontaktní adrese/e-mailové adrese organizace, která je k dispozici v materiálech organizace zprostředkovaných při úvodním kontaktu nebo na internetových stránkách organizace, nebo pracovníkovi v přímém kontaktu s klientem v terénu (viz dále), případně v sídle spolku do označené schránky u vstupních dveří. Volba mezi těmito možnostmi přísluší pouze stěžovateli. Stěžovatel má právo podat

stížnost anonymně, což nemá vliv na samotný stížnostní postup, pouze Rozhodnutí o vyřízení stížnosti je archivováno ve složce **Stížnostní agendy** služby/programu na pracovišti a Potvrzení o přijetí stížnosti se nevyhotovuje a anonymnímu stěžovateli nezasílá. V případě, že anonymní stěžovatel požaduje zaslání Rozhodnutí na určitý kontakt (například e-mailovou adresu, která nesměřuje k určitelné fyzické osobě), postupuje se při doručení Rozhodnutí způsobem, který požaduje.

Čl. 4

Přijetí a evidence stížnosti

(1) Jednoduché, **neformální ústní stížnosti** může pracovník v přímém kontaktu s klienty přijmout a vyřídit okamžitě na místě, pokud stěžovateli zcela vyhoví, vyhovění není v rozporu s právními předpisy a vnitřními předpisy poskytovatele a stěžovatel nepožaduje jiné řešení stížnosti. Stížnost se v tomto případě eviduje ve složkách Stížnostní agendy služby/programu zápisem o obsahu stížnosti, datu podání a datu a způsobu vypořádání. Záznam obsahuje podepsané prohlášení stěžovatele, že řešení stížnosti považuje za uspokojivé. Celý zápis podepisuje pracovník v přímém kontaktu s klienty, který stížnost vyřizuje, a odborný ředitel. V případě nepřítomnosti odborného ředitele je zastupován vedoucím útvaru.

(2) **Ostatní stížnosti**, které jsou spolku doručeny, je kompetentní přijímat a vyřizovat **pouze odborný ředitel**, který je povinen do 10 kalendářních dní potvrdit přijetí stížnosti stěžovateli, není-li podání anonymní. Potvrzení o přijetí stížnosti obsahuje datum a okolnosti přijetí stížnosti Spolu pro rodinu a vysvětlení následujícího postupu řešení stížnosti, včetně lhůt. Odborný ředitel také odpovídá za výběr schránky na stížnosti a podněty, který zajistí nejméně jednou týdně. V případě dlouhodobé nepřítomnosti může odborný ředitel dočasně pověřit vedením stížnostního řízení jiného zaměstnance Spolu pro rodinu.

(3) V případě, že stěžovatel dodatečně změní či doplní znění stížnosti o nové skutečnosti, počítají se lhůty ode dne této změny.

(4) Ústní stížnosti se zaznamenají písemně tak, aby přesně odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci, tzn. jeho výroky nejsou interpretovány. Při osobním jednání se stěžovatel k záznamu vyjádří a podepíše jej. Pokud odmítne záznam podepsat, uvede se tato skutečnost v písemném záznamu. Stěžovateli se vydá stejnopis záznamu. Určující je vždy obsah stížnosti - pokud se stížnost netýká činnosti poskytovatele, informuje odborný ředitel stěžovatele o správném adresátu stížnosti, nabídne možnost přímého postoupení stížnosti. Je-li stížnost směřována proti jiné službě/programu poskytovatele, než kam bylo uskutečněno podání, je stěžovatel informován o vnitřním postoupení stížnosti v rámci Potvrzení o přijetí stížnosti.

(5) Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. Organizace je nápomocna při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Náklady na jeho činnost nehradí.

(6) Stížnosti a jejich řešení se evidují odděleně od spisové dokumentace klientů, ve složkách Stížnostní agendy služby/programu pod značkou ST, pořadovým číslem stížnosti a datem přijetí stížnosti. Složka obsahuje samotné podání (stížnost) se všemi doručenými přílohami, kopii Potvrzení přijetí stížnosti nebo její postoupení a vypořádání stížnosti (Rozhodnutí), příp. další relevantní dokumenty. Je-li v průběhu stížnostního řízení vedena komunikace se stěžovatelem a dalšími osobami, je tato komunikace nebo její

přepis rovněž součástí složky Stížnostní agendy. Přepis osobní výpovědi stěžovatele je vždy se stěžovatelem projednán a předložen mu k podpisu.

Čl. 5

Zásady projednávání a řešení stížností

(1) **diskrétnost**: všichni pracovníci, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni povinnou mlčenlivostí a Etickým kodexem sociálního pracovníka,

(2) **korektní přístup** ke všem zúčastněným stranám, tedy stěžovateli, pracovníkovi, vůči kterému stížnost směřuje, případným svědkům i těm, kteří stížnost prošetřují,

(3) **nestrannost:** pracovník, který stížnost prošetřuje, musí ke všem zúčastněným přistupovat nestranně a být veden snahou vyřešit stížnost spravedlivě a přijatelně pro stěžovatele.

Čl. 6

Prošetření stížnosti

(1) Odborný ředitel prošetřuje stížnost tak, aby bylo stěžovateli podáno vysvětlení o způsobu prošetření a přijatých opatřeních; dbá na to, aby ten, proti němuž stížnost směřuje, se s jejím obsahem co nejdříve po podání stížnosti seznámil a měl možnost se k ní vyjádřit. Odborný ředitel navrhuje a přijímá opatření, k jejichž návrhu i způsobu provedení může využít spolupráce dalších pracovníků Spolu pro rodinu.

(2) Pokud je stížnost shledána odůvodněnou a směřuje k jednání pracovníka Spolu pro rodinu, nápravná opatření mohou být podle rozsahu škody, úmyslu a dalších okolností:

- omluva klientovi;
- změna napadeného postupu;
- napomenutí pracovníka;
- náhrada škody;
- ukončení pracovního poměru/dohody o práci konané mimo pracovní poměr v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb. Zákoníkem práce a Pracovním řádem spolku;
- podání oznámení (při podezření na spáchání přestupku či trestného činu);
- snížení odměny;
- uložení relevantního vzdělávání či supervize.

(3) Stěžovateli, je-li jím klient, je nabídnuta možnost spolupráce s jiným pracovníkem, pokud je to kapacitně možné. Případnému nástupci dotčeného pracovníka je nabídnuta zvýšená profesionální podpora. Podání stížnosti nesmí vést k újmě či omezení práva služby využívat.

(4) Stěžovatel je o přijatých opatřeních prokazatelně informován doporučeným dopisem/datovou zprávou (schránkou), mailem, nejpozději do 30 dní od přijetí stížnosti. E-mailové komunikace je využito v případě, že stížnost byla doručena mailem. Odborný ředitel může lhůtu zkrátit a oznámit to stěžovateli v Potvrzení přijetí stížnosti. V této lhůtě má stěžovatel možnost rovněž doplňovat svou stížnost o vyjádření či další doklady.

(5) Stížnost je pro organizaci příležitostí k učení a zlepšování kvality práce, proto jsou stížnosti předmětem reflexe na skupině metodického vedení, a to anonymně, bez uvedení identity dotčených osob. Stížnosti jsou dále využívány při hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a cíli klientů.

(6) Stížnosti na postup odborného ředitele či na koncepci sociální služby/programu obecně je stejným způsobem kompetentní řešit Stížnostní komise Spolu pro rodinu, z.s.

Čl. 7

Další instance

(1) Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, **má právo se odvolat** ke statutárnímu orgánu spolku. V případě, že je odborným ředitelem a statutárním orgánem spolku totožná osoba, odvolacím řízením je pověřena Stížnostní komise.

(2) **Odvolání** je právem obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Stížnost mohou **prověřovat** i jiné instituce, zejm. **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR** dle zákona o sociálních službách.

(3) Lhůta pro podání odvolání je 14 kalendářních dní, přijímána jsou všechna podání doručená shodným způsobem, jako samotné podání stížnosti dle čl. 4 tohoto vnitřního předpisu. Odvolací řízení zahajuje statutární orgán spolku, který buď odvolání prošetří ve shodných lhůtách jako u prvoinstančního šetření stížnosti, nebo neodkladně postoupí Stížnostní komisi, jde-li o podmínky uvedené v odst. 1. Stížnostní komise prošetří odvolání ve shodných lhůtách jako u prvoinstančního šetření stížnosti, přičemž lhůta běží ode dne následujícího doručení odvolání organizaci.

(4) Stížnostní komise je stálá pracovní skupina zřizovaná na základě Pracovního řádu Spolu pro rodinu, čl. 8, odst. 2. Úkolem Stížnostní komise je:

a) prošetření stížností, které směřují proti osobě vykonávající funkci statutárního orgánu,

b) prošetření a rozhodnutí ve věci odvolání proti rozhodnutí ve stížnostním řízení, které v prvoinstančním řízení vydala osoba vykonávající funkci statutárního orgánu. Rozhodnutí ve věci stížností směřujících proti osobě vykonávající funkci statutárního orgánu postupuje Stížnostní komise ke schválení Předsednictvu spolku.

Komise má nejméně tři členy, které jmenuje statutární orgán na dobu neurčitou. Členství v komisi zaniká odvoláním Předsednictvem spolku nebo odstoupením. Členem komise musí být vždy alespoň jeden člen Předsednictva spolku. Řízení podle písmene a) i b) probíhá vždy s vyloučením dotčených osob (tj. proti kterým stížnost směřuje, nebo které odpovídají za řízení pracoviště, jehož postupy jsou předmětem stížnosti) z rozhodování.

(5) Kontakt na statutárního zástupce je uveden v informačním letáku organizace, v registru MPSV, jedná-li se o sociální službu, a na internetových stránkách organizace. Dále se může stěžovatel obrátit na instituce, jejichž kontakty jsou stěžovateli písemně k dispozici, nebo dle vlastního výběru.

Čl. 8

Připomínky neoznačené jako stížnost

Podněty a připomínky, jejichž řešení klient nepožaduje či přímo odmítá, a tedy nenaplňují podmínky uvedené v čl. 2, jsou pracovníky služby/programu zapisovány do sešitu připomínek na pracovišti a jednou ročně vyhodnocovány vedoucím pracovníkem útvaru. V souhrnné podobě jsou předány odbornému řediteli, který je společně s podněty odevzdanými do schránky v sídle zpracovává v návaznosti na standardy zaměřené na kvalitu (SQ č. 15 u sociálních služeb, SQ 16 v SPOD) a zavádí příslušná opatření (změny vnitřních předpisů dotčené služby/programu, řešení na supervizi, intervizi, opatření v propagaci služby, atd.). Vedoucí pracovník útvaru je oprávněn ve věci připomínky dle věty první, podat stížnost k odbornému řediteli svým jménem jako stěžovatel.

Čl. 9

Závěrečná ustanovení

(1) Na vyřizování stížností se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 57 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění.

(2) Obsah směrnice je ve zjednodušené verzi součástí informačních materiálů poskytnutých klientům programů / sociálních služeb Spolu pro rodinu a přílohy Popis realizace ve veřejné části Registru poskytovatelů a dále jsou s postupy klienti seznamováni osobně. Aktualizace všech verzí je vždy prováděna souběžně.

(3) Poslední aktualizace byla vydána dne 23. 1. 2024 s účinností od 1. 2. 2024.