

7.1 Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na pracovištích Centra LADA, z.s.

Zpracoval/a	Jana Moravcová	Kontroloval/a	Rada spolku
Platnost od	9.9.2025	Platnost do	vydání nového předpisu
Účinnost od	9.9.2025	Vydává	Jana Moravcová
Nahrazuje	---	Schválil/a	Jana Moravcová
Počet stran	7	Upravil	---
Přílohy	3	Závaznost	A

I. Úvod

Tato vnitřní pravidla jsou vydávána ředitelkou spolku Centra LADA, z.s., která je povinna s vnitřními pravidly seznámit zaměstnance, kteří jsou v zařízení jak v pracovně právním vztahu, tak ve vztahu smluvním, uživatele a opatrovníky.

II. Stížnost a její náležitosti

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby je oznámení uživatele, opatrovníka, zaměstnance, též výše uvedených osob. Oznámení může být verbální či neverbální formou a pokud možno, nejlépe písemně. Žádnému takovému podání nesmí být bráněno. Dělíme je na:

– **stížnost:** podání stížnosti může být zevnitř sociální služby i zvenčí a může směřovat na službu nebo formu poskytování služby, může být podána i z jiného důvodu. Řeší se ústně, písemně či anonymně (schránka v šatně). Stěžovatel komunikuje přímo s pracovníky centra formou písemnou či ústní. Pokud by tento postup nefungoval, jde přímo za ředitelkou spolku, aby důvěra uživatele nebo jeho opatrovníka ve vyřešení problému nebyla narušena.

Stížnost by měla obsahovat zejména tyto části: Datum podání stížnosti, předmět stížnosti, popř. návrh řešení situace. U stížností bez těchto náležitostí, popř. nedostatečně konkrétních, je nutno kvůli mnohdy složitému zpětnému dohledání události počítat se zpožděním vyřízení.

– **připomínka:** je drobná informace, která směřuje na službu nebo způsob poskytování služby, kdy uživatel či jeho opatrovník má důvěru v to, že je problém rychle a jednoduše řešitelný. Připomínky se nemusí zapisovat, pokud na tom uživatel, opatrovník či jiná osoba netrvá. Ten, kdo přijal připomínku, ji předá zaměstnanci Centra LADA, z.s., který ji dále posouvá sociálnímu pracovníkovi. Jakákoliv připomínka může být inspirací pro zlepšení kvality poskytované služby. Pokud o to má stěžovatel zájem, předáme mu informaci o naložení s informací.

– **podnět**: nápad, pohled, který může přinést něco nového do kvality a způsobu poskytování sociální služby (i z podnětu klienta, např. pokud na něj nereagujeme, může vzniknout veliký konflikt - zamykání skříněk).

– **stížnost formou viditelné nespokojenosti**¹: neverbální stížnosti mohou být zapříčiněny i tím, že klient není komunikující a přesto všemu rozumí. Je v něm beznaděj nebo má uživatel strach. Jednoduše neví, jak s tím v sobě naložit (křik, utíkání, klepání se, pomočení, vztek, něco rozbije či leze do kouta apod.).

III. Práva stěžovatele

- Stěžovatel má právo vždy na pomoc pracovníků Centra LADA, z.s. při sepsování a vyřizování stížnosti. (Bohužel dosti často nemá sílu a má obavy a strach, proto není schopen tohoto práva využít). V případě, že se stížnost nevyřeší v organizaci, má právo pomoci i od orgánů veřejné moci.
- Stěžovatel neverbálně komunikující má právo na pomoc tlumočníka, rodiny či opatrovníka. Dále má právo svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při jednáních ve věci stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba (příbuzný, přítel) i právnická osoba (občanská poradna, ...).
- Stěžovatel má právo na vysvětlení postupu při podávání a vyřizování stížností a na konkrétní vyřízení stížnosti takovým způsobem, kterému je schopen porozumět.
- Stěžovatel má právo zůstat v anonymitě.
- Stěžovatel má právo odmítnout přizvání k jednání ve věci stížnosti.
- Stěžovatel má právo na vyřízení stížnosti v termínu, pokud nenastanou nepředvídané okolnosti při vyšetřování problému.
- Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat k orgánu nadřízenému příjemci stížnosti.
- Stěžovatel má právo podat stížnost na kvalitu či způsob poskytování služby k nezávislým orgánům.

IV. Práva a povinnosti osoby, na níž je stížnost podána

- Tato osoba by se měla účastnit jednání ve věci stížnosti s řešiteli stížnosti, přesto na ní není možno vyvíjet tlak.
- Tato osoba nesmí být do případného prokázání viny žádným způsobem sankcionována.
- Tato osoba má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat k orgánu nadřízenému příjemci stížnosti.
- Tato osoba má právo na pomoc tlumočníka, když je zapotřebí. Dále má právo svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba (příbuzný, přítel...) i právnická osoba (občanská poradna...).
- Tato osoba má právo zůstat v anonymitě.

¹ Srov. SQ č. 7 – Stížnost formou viditelné nespokojenosti. Komunikační tabulky a praktické zkušenosti zaměstnanců.

- Tato osoba má právo na vysvětlení postupu při řešení stížností a na konkrétní vyřízení stížnosti takovým způsobem, kterému je schopna porozumět.
- Tato osoba má právo na vyřízení stížnosti pokud možno v termínu.

V. Postup při řízení ve věci stížnosti

Stížnost může být podána těmito způsoby: ústně; písemně na adresu Centra LADA, z. s., e-mailem: soc.prac.lada@seznam.cz , reditel.lada@seznam.cz , lada@centrumlada.cz (ředitelka spolku nebo její zástupce emailovou stížnost vytisknou); využitím datové schránky: ms79bih ; vložením do anonymní schránky (na zdi v šatně v Nádražní 362, Pacov) - sociální pracovník spolu s ředitelkou 1x týdně schránku kontroluje. Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize evidence stížností, která je v kanceláři ředitelky spolku

Stížnosti primárně vyřizuje sociální pracovník, který s problematikou seznámí ředitelku spolku, pokud to je zapotřebí.

V případě, že se stížnost týká práce ředitelky spolku či je-li podáno odvolání k vyřízení stížnosti nebo stížnost vyžaduje rozsáhlejší posouzení, je jejím vyřízením pověřena Rada Centra LADA či Členská schůze spolku. Jednání Rady ve věci stížnosti jsou přítomni alespoň 2 její členové.

Po obdržení stížnosti nejlépe do druhého dne (popřípadě v co nejkratší době) kontaktuje řešitel stížnosti obě strany. Stěžovatel (pokud je znám) a osoba, na níž je stížnost podána, jsou odděleně (se zajištěním anonymity) přizváni k jednáním ve věci stížnosti s jejími řešiteli. Osoba, na níž je stížnost podána, má právo obhájit na jednání své konání. Má také právo odmítnout se k dané stížnosti vyjadřovat. Stěžovatel má právo přizvání odmítnout. Z jednání vede sociální pracovník nebo ředitelka spolku zápis.

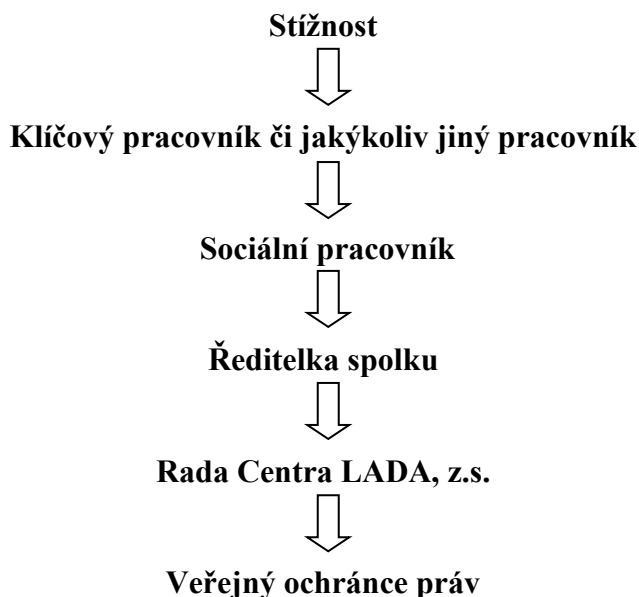
Pozn.: U osob s potížemi v komunikaci je nutné zapsat způsob ověřování toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna (za účasti svědků). Zaznamenané stížnosti musí obsahovat konkrétní výroky stěžovatele i těch, kteří jsou účastníci děje, a nejen interpretace personálu či jedné strany.

Stížnost může být adresována také veřejnému ochránci práv:

- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz, informační linka: +420 542 542 888, email: podatelna@seznam.cz

Jestliže stížnost není směřována na konkrétní osobu, ale na špatné provozní či technické podmínky, postupy v poskytování sociální služby apod. učiní ředitelka spolku taková opatření, aby došlo co nejdříve k nápravě (pokud je to možné a adekvátní). Postup pro jednání ve věci stížnosti je totožný s výše uvedeným.

Grafické znázornění hierarchie řešitelů stížnosti:



- Obě strany stížnosti musí být o výsledcích řízení písemně vyrozuměny do **30 dnů** od přijetí stížnosti v Centru LADA, z.s. Pokud by vyřizování stížnosti vyžadovalo delší čas, je Centrum LADA, z.s. povinno předem tuto skutečnost stranám písemně oznámit s odůvodněním. Vyřizování stížnosti však nesmí překročit délku 40 dnů. Obě strany mají právo podat odvolání proti vyřízení stížnosti.
- Pracovník pověřený řešením stížností (řešitel) musí zjistit všechny okolnosti předmětu stížnosti. Musí rozhodnout, zda se jedná o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou. O výsledcích šetření a nápravných opatřeních informuje obě strany a zajistí případnou nápravu.
- Ve věci stížnosti se vede zápis, který se archivuje dle platných předpisů².
- Z podání stížnosti nesmí být pro stěžovatele vyvozovány žádné negativní důsledky.
- Stížnosti jsou vnímány jako podnět pro zkvalitnění sociální služby.
- Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.
- Přílohou této směrnice je jednoduché grafické znázornění postupu pro podávání stížností, které je stěžovatelům centra dána na srozuměnou.³ Pokud klient souhlasí, může se držet grafického znázornění. Ale stěžovat si může kterékoli osobě.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti⁴

- nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti (lhůta = 60 dnů od doručení rozhodnutí o stížnosti, s nímž nesouhlasí)

² Srov. SQ č. 6.

³ Srov. SQ č. 7 – Způsob podání stížnosti – obrázková forma doplněná textem

⁴ Dle § 99b ZSS

- v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti
- poskytovatel je povinen poskytovat ministerstvu součinnost
- ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do
 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy a dalších osob
- stěžovatel a dotčený poskytovatel sociálních služeb je o výsledku prověření vyřízení stížnosti vždy písemně vyrozuměn
- je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

VI. Povinnosti Centra LADA, z.s. ve věcech stížností

- Centrum LADA, z.s. je povinno informovat nové uživatele a jejich opatrovníky o možnosti a pravidlech pro podávání a vyřizování stížností před podepsáním smlouvy o poskytování služeb.
- Centrum LADA, z.s. je povinno informovat nové zaměstnance o způsobech podávání stížností.
- Řešitelé stížností jsou povinni respektovat anonymitu stěžovatele i toho, na něhož je stížnost podána.
- Stížnosti musí vyřizovat vždy pracovník/orgán nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje. Odvolání proti vyřízení stížnosti se podává hierarchicky nadřazené osobě či orgánu.
- Centrum LADA, z.s. je povinno vyřizovat stížnosti písemně, pokud mají adresáta. Jejich případné doplňkové ústní vyřízení musí být stěžovateli podáno jemu srozumitelnou formou.
- V případě řešení stížností dělá Centrum LADA vše pro to, aby sjednalo nápravu⁵.
- Centrum LADA, z.s. je povinno vyřizovat stížnosti v řádném termínu.
- Centrum LADA, z.s. je povinno umožnit stěžovateli i osobě z řad uživatelů, na níž je stížnost podána, svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při jednání ve věci stížnosti zastupovat.

⁵ V rámci porad týmu, sezení s klienty.

VII. Zásady vyřizování stížností, závěr

- stížnosti se vyřizují písemně prostřednictvím formuláře „Podnět, přání, připomínka, stížnost“,
- vyřizování stížností má být, pokud to jde, diskrétní záležitostí, může se však stát, že při dohledávání skutečností se diskrétnost dodržet nedá,
- je zajištěno bezpečí pro všechny strany – stěžovatele (diskrétnost), zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje (presumpce nevinny), zaměstnance, který stížnost vyřizuje (podpora nadřízeného),
- je zajištěna efektivita vyřízení stížnosti, způsob řešení stížnosti je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení,
- uživatelé (opatrovníci) i pracovníci musí být vhodným způsobem informováni o těchto pravidlech při přijetí do zařízení,
- stížnosti, které jsou opakované a neoprávněné a byly řádně prošetřeny, se nevyřizují,
- vyřizování stížností je 1x ročně kontrolováno ředitelkou spolku a stvrzeno jejím podpisem.

Veškeré stížnosti, i anonymní, jsou evidovány v Knize evidence stížností. V té musí být uvedeno:

- datum přijetí stížnosti,
- předmět stížnosti,
- způsob řešení stížnosti,
- jména a podpisy těch, kteří stížnost vyřizují,
- datum odeslání písemného vyřízení, popř. další související dokumenty
- datum s podpisy všech zúčastněných

V Pacově dne

Podpis ředitelky spolku
(razítko organizace)

.....

