

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ OSOB NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, námětů a připomínek osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou současně obsahem Směrnice č. 4 TyfloCentra Olomouc, o.p.s.

I

Hlavním zájmem TyfloCentra Olomouc je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a co možná nejvyšší kvalita poskytovaných služeb.

II

TyfloCentrum Olomouc, o.p.s. podporuje získávání zpětné vazby od uživatelů služeb k jejich poskytování. Zpětná vazba může mít podobu podnětů, připomínek a stížností. Všechny zmíněné formy vyjádření se ke službám jsou důležitými ukazateli míry spokojenosti uživatelů se službami. Mohou být výrazem toho, jak služby odpovídají tomu, co od nich uživatelé očekávají a chtějí.

III

Dle charakteru zpětné vazby rozlišujeme podněty, připomínky a stížnosti.

Podněty/náměty

- podnětem rozumíme takové podání, které přináší nový nápad, návrh na zlepšení

Připomínky

- připomínkou chápeme upozornění na mírné nedostatky, drobná kritická sdělení na kvalitu či způsob poskytování služby
- v tomto případě podavatel žádá, aby situace byla řešena, avšak důvěřuje poskytovateli, že náprava bude sjednána bez jeho další vnější iniciativy

Stížnosti

- stížností chápeme kritické podání, ve kterém stěžovatel neponechává zodpovědnost za řešení pouze na poskytovateli, ale má zájem znát průběh, výsledky šetření a přijatá opatření

IV

V případě pochybností, zda je podání připomínkou či stížností, vysvětlí podavateli pracovník TyfloCentra Olomouc, o.p.s. rozdíl mezi postupy při vyřizování připomínky a stížnosti a požádá podavatele, ať se rozhodne o postupu.

V

Uživatel může požádat o pomoc při formulování námětu, připomínky a stížnosti jakéhokoliv zaměstnance OPS.

VI Podání námětů a připomínek

Podněty a připomínky je možno podat ústně nebo písemně u kteréhokoli zaměstnance OPS, prostřednictvím anonymního evaluačního dotazníku na webu organizace nebo anonymně do schránky důvěry umístěné v prostorách TyfloCentra (ve všech budovách a pobočkách TyfloCentra).

Pracovník námět a připomínku předá svému přímému nadřízenému nebo řediteli TyfloCentra Olomouc. Tito poté postupují dle Řešení námětů a připomínek (odst. VII)

Náměty a připomínky vložené do schránky důvěry budou pravidelně jednou týdně vybírány. Schránky důvěry pravidelně vybírají pověřeni pracovníci (viz. seznam klíčových pracovníků).

VII Řešení námětů a připomínek

Náměty a připomínky řeší ředitel OPS v součinnosti s vedením OPS. Vedoucí střediska nebo ředitel prezentují jim předané náměty a připomínky na poradě vedení TC OL. V odůvodněných případech se projednání mohou účastnit i další zaměstnanci OPS, kterých se vyjádření týká.

Náměty a připomínky jsou vyřizovány ústní formou. S přihlédnutím k jejich charakteru a významu je případně poskytnuta zpětná vazba uživateli služby nebo je zvážena písemná odezva.

V případě, že vedení v součinnosti s pověřeným pracovníkem pro vyřizování stížností (člen vedení) usoudí, že podání uživatele, které považuje za připomínku či námět je stížností, postupuje dle pravidel pro podávání stížností.

A) Námět týkající se skupinové aktivity:

1. Postup dle řešení námětů a připomínek – viz postup výše případně dle standardu č. 7

2. Zhodnocení možností organizace

Vedení organizace vyhodnotí možnosti organizace (finanční, personální apod.), a soulad námětu s posláním, cíli a zásadami organizace a služeb.

A) Akce je v souladu s cíli, posláním a zásadami organizace a je v možnostech organizace ji zrealizovat (stanovení podmínek realizace apod.), námět je předán příslušnému pracovníkovi.

- B) V případě, že vedení zhodnotí, že námět je v souladu s cíli, zásadami a posláním organizace, ale aktuálně není v možnostech organizace, námět si ponechají a v případě změny situace, může být daný námět znovu projednán.
- C) Námět není v souladu s cíli, posláním a zásadami organizace – námět bude odmítnut.
3. Předání informace příslušnému pracovníkovi (dle příslušnosti ke službě, místu apod.)
4. Zjištění zájmu uživatelů o danou aktivitu – osobní setkání, telefonicky, dotaz v informačním zpravodaji organizace apod.
- A) Zájem má alespoň 3 uživatelé, je možné aktivitu zorganizovat a zrealizovat.
- B) Zájem má méně než 3 uživatelé, akce realizována nebude. V případě změny je možné se k navrhované aktivitě znovu vrátit – postup dle bodu 4.

B) Námět či připomínky týkající se ostatních oblastí (individuální jednání (výuka, výběr pomůcky...), personální, chod organizace, pochvaly pracovníků, upozornění na mírné nedostatky – kdy náprava je ponechána na poskytovateli – viz standard č. 7 apod.):

Postup dle řešení námětů a připomínek – viz výše a standard č. 7

Veškerými náměty a připomínkami se organizace TyfloCentrum Olomouc zabývá, ale ne všem může vyhovět. Organizace vždy zvažuje své možnosti a vhodnost námětu či připomínky (ověření pravdivosti, soulad s posláním, cíli a zásadami organizace a služeb, vhodnost z pohledu etického apod.). Ačkoli některým námětům a připomínkám aktuálně organizace nemůže vyhovět (např. z důvodu finančního, personálního apod.), jsou tyto náměty a připomínky stále vedeny v patrnosti a při změně situace je k nim znovu přihlédnuto. Některé náměty nebo připomínky se mohou promítnout i do dokumentů organizace např. do strategického plánu či vzdělávacího plánu apod.

VIII Evidence námětů a připomínek:

Každé vyjádření ke službám OPS ve formě námětu, připomínky bude evidováno (na poradě vedení je administrativní pracovnice kanceláře vedení).

Za evidenci podnětů a připomínek je zodpovědný pověřený pracovník kanceláře vedení. (viz. Seznam klíčových pracovníků)

Formulář evidence námětů a připomínek je uložen na chráněném síťovém disku „Vedení“ v digitální podobě. Případné písemné vyjádření poté bude archivováno v kanceláři vedení.

Evidence podléhá Zákonu o zpracování osobních údajů (č. 110/2019 Sb.)

IX Podání stížnosti

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Jde zejména o:

- poskytované služby a vše, co se poskytovaných služeb týká,
- službu, kterou vnímá jako omezující,
- službu, kterou vnímá jako porušující lidská práva,
- službu, kterou vnímá jako porušující lidskou důstojnost,
- prostředí, ve kterém je služba poskytována,
- jednání zaměstnanců OPS,
- provoz a chod OPS,
- řešení stížností,
- další otázky týkající se fungování služeb či OPS.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb (u kteréhokoli pracovníka, u osoby odpovědné za podávání a vyřizování stížnosti – u pověřeného pracovníka (viz. Seznam klíčových pracovníků, příloha SK TC 9_9)), proti které směřuje nebo může být adresována správní radě (správní radě může být podána jen písemná stížnost).

Stížnost může být podána písemně nebo ústně, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Písemná stížnost by měla být čitelná, měla by obsahovat identifikační údaje stěžovatele (pro zpětnou odezvu) a měla by být podepsána stěžovatelem. Anonymní stížnost bude OPS řešit jen v případě, že je závažného charakteru, nikoli urážející či hanlivá.

V případě ústní stížnosti si pracovník vyslechne podání stěžovatele a z průběhu jednání provede stručný zápis. Zápis by měl obsahovat: datum, jména přítomných

osob, předmět stížnosti, stručné vylíčení události nebo situace, která je předmětem stížnosti, očekávání stěžovatele, podpisy zúčastněných ...

Za proces vyřizování stížnosti odpovídá pověřený pracovník (viz. Seznam klíčových pracovníků). Toho ostatní pracovníci znají a stěžovatele na tohoto pracovníka kontaktují nebo mu sami stížnost neprodleně předají. Pokud je odpovědná osoba totožná s osobou, které se týká podávaná stížnost, určí ředitel TC OPS jinou odpovědnou osobu pro tento případ. Pokud je stížnost podána na ředitele TC OPS, řeší stížnost správní rada.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatel, na újmu.

X Řešení stížnosti

Při vyřizování stížnosti jsou respektovány tyto principy:

- diskrétnost
- nestrannost
- ohleduplnost vůči všem zúčastněným stranám
- důslednost
- poskytnutí podpory zúčastněným stranám
- podpora pracovníka, který prověřuje stížnosti (možnost supervize, intervize)
- vedení dokumentace (pro možnost zpětného dohledání)

Pracovník odpovědný za vyřizování stížností prověří všechny okolnosti a souvislosti předmětu podání stížnosti. Na základě těchto údajů rozhodne, zda se jedná o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou.

Jedná-li se o oprávněnou či částečně oprávněnou stížnost, sleduje odpovědný pracovník zajištění příslušných nápravných opatření. Za konečné řešení stížnosti zodpovídá ředitel OPS.

Odpovědný pracovník podá řediteli ústní nebo písemnou zprávu o průběhu popř. nápravných opatřeních, která navrhuje na základě stížnosti. Tato zpráva bude evidována (viz. odstavec XII).

Odpovědný pracovník v součinnosti s ředitelem poskytne písemné stanovisko stěžovateli. Součástí stanoviska jsou i informace týkající se práv stěžovatele na možnost prověření si regulérnosti postupu při prošetřování jeho stížnosti, včetně kontaktů na příslušné instituce.

Písemné stanovisko musí být podepsáno ředitelem, případně pověřenou osobou, odpověď na stížnost je zajištěna jejím zasláním stěžovateli doporučenou poštou. Veškerá písemná stanoviska musí být uveřejněna na webu TC.

Stanovisko je podavateli stížnosti oznámeno bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30 dnů ode dne podání.

Odpovědný pracovník dohlíží na průběh řešení stížnosti a vypracovává písemně závěrečnou zprávu o výsledku řízení. Zpráva je doručena všem účastníkům řízení.

Podavatel stížnosti může nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

XI Odvolání proti stížnosti

- a) Proti písemnému stanovisku se může podavatel stížnosti odvolat na adresu: Správní rada, I. P. Pavlova 69, 779 00 Olomouc a to do 14 dnů od doručení rozhodnutí.

Postup řešení odvolání je obdobný jako při řešení stížností a platí pro něj stejné časové lhůty.

- b) V případě nespokojenosti se stanoviskem o vyřizování stížnosti a jejím výsledku se může stěžovatel obrátit na tyto nezávislé instituce:
- Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, podatelna@ochrance.cz, info. Linka: 542 542 888)
 - Český helsinský výbor (Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, info@helcom.cz, tel.: 257 221 141); Poradenské centrum: tel.: 773 115 951)

V případě jakýchkoliv nejasností se podavatel může obrátit na ředitele OPS se žádostí o vysvětlení.

- c) V případě, že podavatel stížnosti nesouhlasí s vyřízením stížnosti podle § 99a 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.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

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
 - 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 - 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,
- zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

- umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
- písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

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.

XII Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány a dokumentovány. Evidence stížností je uložena na chráněném síťovém disku „Vedení“ v digitální podobě. Za evidenci je zodpovědný pověřený pracovník. Evidence sestává z knihy stížností, která obsahuje:

- datum podání stížnosti
- údaje o stěžovateli
- předmět podání stížnosti
- postup a závěr vyřízení stížnosti
- datum vyřízení stížnosti

Přílohou ke knize stížností jsou spisy jednotlivých podání stížnosti, dále zpráva o řešení stížností, závěrečná zpráva, případně další písemnosti, vše je ukládáno v papírové podobě v kanceláři vedení.

Evidence podléhá Zákonu o zpracování osobních údajů (č. 110/2019 Sb.)

Podavatel stížnosti může nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

XIII ANALÝZA NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Ředitel OPS nařídí v součinnosti s pověřeným pracovníkem 1x ročně provedení analýzy podaných námětů, připomínek a stížností. Z této analýzy organizace vychází při rozvoji a zvyšování kvality soc. služeb.

Datum přijetí: 2. 5. 2007

Datum poslední aktualizace: 28.2.2025

Schválil: Mgr. Věra Jurečková, ředitelka OPS