



Temperi o. p. s.
Jar. Haška 1818/1
370 04 České Budějovice
IČ 281 59 179
T 702 642 537, 380 831 415
tempericb@tempericb.cz
www.tempericb.cz

Postup pro podání a vyřizování podnětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby v Temperi, o.p.s.

(Nízkoprahový klub pro děti a mládež - BRÁNA)

Právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování Nízkoprahového klubu pro děti a mládež má každý uživatel, jeho rodič, příbuzní, příp. širší veřejnost. Tito mají dále právo na prošetření oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem sami ohroženi. Podané stížnosti, podněty či připomínky jsou pracovníky NZDM BRÁNA vnímány především jako právo uživatelů, ale jsou též cenným zdrojem informací a příležitostí k případnému zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Každý uživatel je při uzavírání smlouvy informován, že může kdykoli podat stížnost, pokud by např. z jakéhokoli důvodu nebyl spokojen s fungováním služby či se spoluprací se svým klíčovým pracovníkem. Postup podávání stížností je jednoduše a srozumitelně popsán a vyvěšen na nástěnce v BRÁNĚ. Stížnost se podává ústně či písemně. Písemná stížnost je adresována k rukám vedoucí služby Nízkoprahový klub pro děti a mládež – BRÁNA Mgr. Ludmile Cimlové na adresu místa poskytování služby nebo prostřednictvím e-mailové adresy ludmila.cimlova@tempericb.cz. Stížnost může být předána i prostřednictvím telefonického hovoru na čísle +420 704 000 739.

Pojem stížnost a podnět (připomínka)

- Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, zejména pokud porušuje jeho práva.
- Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele (nebo jiné osoby) ke zlepšení kvality sociální služby. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinnosti poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní služby.

Práva uživatele při podávání stížnosti

- Každý uživatel má právo na podávání stížností a na seznámení se s postupem podávání stížností na kvalitu poskytované služby.
- S postupem podávání a vyřizování stížností seznámí uživatele při uzavírání smlouvy klíčový pracovník nebo vedoucí sociální pracovník Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež – BRÁNA. Předání těchto informací proběhne ústně uživateli (srozumitelnou formou).
- Stížnost na poskytovanou službu může podat uživatel nebo jeho rodič, případně kdokoliv z veřejnosti. Uživatel má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (rodinného příslušníka, přítele, popř. jinou fyzickou či právnickou osobu zastupující zájmy uživatele).
- Stížnosti mohou být podány i anonymně.

Informovanost o podávání stížnosti

Pravidla a postup pro podávání stížností jsou v písemné podobě zaměstnancům i uživatelům Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež - BRÁNA k dispozici na těchto místech:

- u vedoucí NZDM BRÁNA
- na nástěnce s informacemi pro uživatele, která je umístěna přímo v zařízení
- na webových stránkách: www.tempericb.cz

Způsoby podávání stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je možné podávat následujícími způsoby:

• písemně

- *na formuláři „Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací Temperi, o.p.s.“ (viz. příloha)*
- *v neformální verzi*

- na adresu Temperi, o.p.s., Jungmannova 20, 378 10 České Velenice
- e-mailem: branacv@tempericb.cz
- anonymně vhozením do schránky „přání a stížnosti“ v prostorách NZDM BRÁNA

• ústně:

- *telefonicky nebo osobně:* vedoucí NZDM BRÁNA, tel.: 704 00 739.

Je-li stížnost ústní, vedoucí služby neprodleně zpracuje „Zápis o stížnosti uživatele“, ve kterém bude uvedeno: datum a místo přijetí stížnosti; jméno a příjmení stěžujícího; stručný popis skutečnosti, na které si stěžuje; jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal.

Podpora uživateli při formulování stížnosti

- Klíčový pracovník v případě potřeby vhodným způsobem interpretuje uživateli postup při podávání stížnosti.

Postup při vyřizování stížnosti

- Stížnosti vyřizuje vedoucí NZDM BRÁNA, popřípadě pověří ředitele organizace Temperi, o.p.s. (stížnost nemůže řešit pracovník, vůči němuž stížnost směřuje, ale ani zaměstnanec, který je vůči osobě, na niž byla stížnost podána, podřízený).
- Každá stížnost, která je přijata, je vedoucí NZDM BRÁNA založena do šanonu „Stížnosti“.
- Pracovník vyřizující stížnost si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávané záležitosti a vyhodnotí oprávněnost stížnosti.
- O výsledcích prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních je stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.
- V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny po dobu 30 dní ode dne vyřízení stížnosti na nástěnce s informacemi o sociální službě, která je umístěna v prostorách NZDM BRÁNA.

Zásady při vyřizování stížnosti

- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.
- Pokud je stěžovatel nebo jiný uživatel sociální služby brán jako svědek, má právo vypovídat za přítomnosti osoby, kterou si sám zvolí. V průběhu prověřování stížnosti nesmí být na žádného z účastníků vyvíjen nátlak.
- Pracovník použije metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu a objektivně bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala, i sdělovaným skutečným.

- Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 10 dní. Pokud nemůže být stížnost ve stanovené lhůtě vyřízena, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena až na 30 dní. Za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty lze považovat například situaci, kdy z důvodu dočasné nepřítomnosti uživatele nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti, nebo v případě, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance NZDM BRÁNA. Naopak v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páčání trestné činnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě. Osoba projednávající stížnost informuje uživatele o důvodech prodloužení lhůty.
- Vedoucí je povinna o zjištěních učinit „Zápis o řešení stížnosti uživatele“. Tento zápis obsahuje: pořadové číslo stížnosti, jméno a příjmení podavatele stížnosti, datum přijetí stížnosti, kdo stížnost přijal, jméno pracovníka pověřeného k prošetření a vyšetření stížnosti, obsah a důvod stížnosti, poznámky k prošetření a vyšetření stížnosti, datum vyšetření stížnosti, jméno a podpis odpovědného pracovníka.
- V případě, že od klienta přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření

Evidence stížností

- Každé stížnosti je přiděleno samostatné pořadové číslo, uvedeno datum, kdy stížnost poskytovateli došla, jméno stěžovatele (nejde-li o anonymní stížnost), kdo stížnost přijal, stručný obsah stížnosti, kdo byl pověřen jejím vyřízením, lhůta, do kdy má být stížnost vyřízena, skutečná lhůta vyřízení a podpis pracovníka, který stížnost k vyřízení převzal.
- Šanon „Stížnosti“ je uložena v zamykací skříni v NZDM BRÁNA.

Odvolání

V případě nespokojenosti se závěry prošetření stížnosti se může uživatel odvolat k nadřízenému orgánu nebo k institucím, které se zabývají ochranou práv.

- Ředitel Temperi, o.p.s. – Mgr. Hana Francová, Ph.D.: Temperi, o.p.s., Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice; hana.francova@tempericb.cz; tel.: 702 571 757 nebo 380 831 415.
- Správní rada Temperi, o.p.s. (nadřízený orgán) - Mgr. Dana Kopecká, předsedkyně správní rady: Branišovská ul. České Budějovice (*popřípadě lze stížnost adresovat předsedkyni správní rady přímo do Temperi, o.p.s., Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice*)
- Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno; tel.: 542 542 111; www.ochrance.cz; e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Formulář „Podněty a stížnosti“ je k dispozici v elektronické podobě na sdíleném disku a na webových stránkách Temperi. Podání stížnosti není příčinou k vypovězení, přerušení či snížení kvality poskytování služby stěžovateli. Pracovník organizace respektuje právo stěžovatele svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo strukturu poskytované služby a organizaci.

Náprava zjištěných nedostatků

Stížnosti jsou dle jejich povahy projednávány na poradách organizace. Jsou vnímány jako zdroje potřebných důležitých informací, které slouží ke zvýšení kvality služby. Vedoucí služby NZDM BRÁNA stížnosti eviduje a na jejich základě společně s ostatními pracovníky organizace definuje situace, které jsou rizikové v oblasti porušování práv klientů. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, vedoucí NZDM BRÁNA (příp. ředitel organizace Temperi, o.p.s.) přijmou taková opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti.

Pokud bylo zjištěno, že v důsledku nesprávného postupu poskytovatele vznikla uživateli újma, kterou bude třeba řešit kompenzací, je vždy součástí vyřízení stížnosti dohoda s poškozeným o případné kompenzaci. Pokud má být kompenzace učiněna ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění, má dohoda písemnou formu.

Archivace a skartace stížností

- Stížnosti se archivují po dobu 15 let v šanonu „Stížnosti“
- Po uplynutí této lhůty se provede za přítomnosti vedoucí NZDM a ředitele organizace skartace těchto materiálů a provede se o tom písemný záznam.

