

PRAVIDLA PRO PŘÍJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Preamble

1. V návaznosti na Etický kodex ředitelka příspěvkové organizace Sociální služby města České Lípy (dále jen „SSMCL“ nebo „Organizace“) vydává Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, jejímž účelem je stanovit:
 - a) závazný postup zaměstnanců SSMCL při podávání, řešení a vyřizování podnětů a stížností fyzických osob uvedených v článku 1 odst. 3 Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností při poskytování sociálních služeb ze strany Organizace¹,
 - b) závazný postup zaměstnanců při podávání podnětů a stížností zaměstnancem Organizace a způsob uplatnění práv zaměstnance ve vztazích vyplývajících z pracovního poměru k Organizaci.²
2. Cílem Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností je rovněž definovat:
 - a) způsob podávání podnětů a stížností,
 - b) určení odpovědných osob k řešení stížností a podnětů,
 - c) lhůty určené k vyřízení stížností a podnětů,
 - d) možnost podání odvolání.
3. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností jsou závazná pro všechny zaměstnance Organizace a jejich nedodržení či porušování může být považováno za porušení pracovní kázně.

Článek 1 **Výklad pojmů**

1. **Stížnost** je ústní nebo písemné podání učiněné především ve vlastním zájmu fyzické osoby, kterým se tato osoba domáhá ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, vytýká nesprávnost v činnosti Organizace, v postupech nebo způsobech poskytování sociálních služeb nebo v chování zaměstnanců Organizace.
2. **Podnět** je ústní nebo písemné podání, které vyjadřuje připomínku, návrh na zvýšení kvality služeb, drobnou kritiku nebo žádost na úpravu či změnu činnosti Organizace.
3. **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podala. Stěžovatelem může být:
 - a) Zájemce o poskytnutí sociálních služeb, jeho opatrovník nebo osoba blízká zájemci příp. zmocněnec zájemce;
 - b) Klient/uživatel sociálních služeb, jeho opatrovník nebo osoba blízká klienta/uživatele;
 - c) Zaměstnanec Organizace a ostatní osoby v pracovním vztahu k Organizaci;

¹ § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

² § 276 odst. 9 a § 346b odst. 4 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce

- d) Jiná fyzická osoba.
4. Tato Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností se nevztahují na způsob poskytování informací a přijímání žádostí podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Článek 2

Vymezení působnosti a základní zásady

1. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností stanovují způsob pro přijímání a vyřizování stížností a jiných podnětů doručených SSMCL se sídlem Ústecká 2855, Česká Lípa, střediskům, ve kterých jsou poskytovány sociální služby a v nich sídlícím subjektům, jejichž zřizovatelem nebo provozovatelem je Organizace:
 - a) Penzion s pečovatelskou službou (dále „PPS“), Na Blatech 3211, Česká Lípa;
 - b) Domov pro seniory, (dále „DS“) Na Blatech 3211, Česká Lípa;
 - c) Dům s pečovatelskou službou, (dále „DPS“) Ústecká 2855, Česká Lípa;
 - d) Pečovatelská služba, (dále „PS“), Ústecká 2855, Česká Lípa;
 - e) Azylový dům – Dům humanity (dále „DH“), Dubická 931, Česká Lípa;
 - f) Azylový dům – Českolipský azyl, (dále „ČA“), Dubická 931, Česká Lípa;
2. Základní zásady vyřizování podnětů a stížností:
 - a) Stěžovatel, je-li klientem Organizace, má právo na přítomnost osoby blízké nebo tlumočníka v průběhu podání a vyřizování stížnosti.
 - b) V případě zastoupení Stěžovatele zmocněncem, doloží zmocněnec k zastupování plnou moc (bez nutnosti úředního ověření).
 - c) Podání stížnosti nebo podnětu nesmí být na újmu toho, kdo je podal, ani tomu, v jehož zájmu byly stížnost či podnět podány.
 - d) Při vyřizování stížnosti jsou zaměstnanci Organizace povinni postupovat nestranně a objektivně, tj. vycházet z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
 - e) Stížnost je nutno vyřizovat pružně, odpovědně a bez průtahů. Při vyřizování musí být důsledně posouzeny všechny body stížnosti/podnětu.
 - f) Požádá-li Stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti/podnětu tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.
 - g) Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen zaměstnanec Organizace, proti kterému stížnost směřuje.

Článek 3

Podávání stížností a podnětů na způsob a rozsah poskytovaných sociálních služeb

1. V případě, že se Stěžovatel obrátí na kteréhokoliv zaměstnance Organizace se záležitostí, která má charakter připomínky a kterou lze podle povahy věci vyřídit na místě a bezodkladně, tak ji zaměstnanec Organizace vyřídí, je-li to s ohledem na jeho pracovní zařazení v jeho kompetenci. Je-li Stěžovatelem klient Organizace a je-li s vyřízením spokojen, není třeba dále postupovat podle tohoto článku. Pracovník pouze

stručně poznamená do dokumentace o poskytování sociální služby, čeho se věc týkala a jak byla vyřízena.

2. Ve všech ostatních případech stížnosti přijímají pouze pověření zaměstnanci Organizace. Ostatní zaměstnanci Organizace mají povinnost stěžovateli sdělit, na koho se má obrátit a je-li to možné, přímo zprostředkují kontakt s pověřeným pracovníkem Organizace.
3. Pověřenými zaměstnanci pro přijímání a vyřizování stížností jsou vedoucí středisek uvedených v Článku 2 odst. 1, ředitelka Organizace a její zástupce.
4. V případě, kdy z povahy věci je převzetí stížnosti nebo podnětu neodkladné, je stížnost povinen převzít a zdokumentovat každý zaměstnanec Organizace. V takovém případě je povinen postupovat podle odst. 5 písm. a) tohoto Článku a vyplněný Záznam o stížnosti bez zbytečného odkladu po přijetí a zapsání stížnosti do Záznamu předá příslušnému vedoucímu střediska nebo ředitelce Organizace.
5. Způsob přijímání stížností a podnětů:
 - a) **Ústní stížnosti a podněty** se přijímají osobně nebo telefonicky. Pověřený zaměstnanec Stěžovatele pozorně vyslechne a podstatu stížnosti pečlivě zaznamená. Obsah stížnosti zapíše do „Záznamu o stížnosti“ (dále jen „Záznam“). Záznam obsahuje den podání stížnosti, osobní údaje Stěžovatele (jméno, příjmení, v případě potřeby bydliště, e-mail, telefon, ID datové schránky) a podstatu stížnosti nebo podnětu. Vyžaduje-li Stěžovatel kopii Záznamu, zaměstnanec mu kopii Záznamu vyhotoví a předá. Stížnost zaeviduje v Evidenci stížností.
 - b) **Písemné stížnosti a podněty** se přijímají poštou, e-mailem, datovou schránkou Organizace nebo vhozením do schránek označených „Stížnosti, podněty a připomínky“ umístěných v diskrétních prostorech na všech střediscích poskytujících sociální služby. Schránky kontroluje a vybírá jednou týdně (vždy v pondělí) vedoucí střediska nebo jím pověřený zaměstnanec. Stížnosti předané do schránky v sídle Organizace – Ústecká 2855, Česká Lípa vybírá a eviduje asistentka ředitelky Organizace.
 - c) **Anonymní stížnosti a podněty** se přijímají ústně nebo písemně. Pokud podání činí Stěžovatel prostřednictvím zaměstnance Organizace, může ho požádat o zachování anonymity. Přijímající zaměstnanec je povinen toto respektovat a dále při vyřizování a šetření stížnosti neuvádět totožnost Stěžovatele. Anonymní stížnosti/podněty se evidují, Organizace se jimi zabývá obdobně jako ostatními stížnostmi a vnímá je jako zdroj zpětné vazby o kvalitě poskytovaných služeb. Protože není komu odpovědět, vyřízení anonymních stížností, zvláště pak, týkajících se závažných skutečností, se podle povahy zveřejní na informační tabuli střediska, k němuž směřovaly. Vulgární anonymní stížnosti a připomínky se nevyřizují.

- d) **Podávání stížností a podnětů nekomunikujícími klienty.** Podává-li stížnost klient/uživatel sociálních služeb, který z různých důvodů nekomunikuje běžnými způsoby, je povinností zaměstnance Organizace podle povahy zaznamenat podstatu stížnosti např. použitím alternativní metody komunikace, popř. využije informace od osob, které Stěžovatele dobře znají, jsou s ním v častém kontaktu (blízký člověk, opatrovník, jiný klient, pracovník přímé sociální péče atp.). V ostatním postupuje zaměstnanec Organizace přijímající stížnost nebo podnět tak, jak je popsáno shora podle povahy stížnosti nebo podnětu.
6. V případech, kdy je zřejmé, že stížnost nelze vyřešit na úrovni střediska nebo směřuje-li stížnost přímo vůči vedoucímu střediska nebo vůči zaměstnanci Organizace přímo podřízenému ředitelce Organizace, přijímající zaměstnanec případně vedoucí střediska stížnost rovnou postoupí ředitelce Organizace.
7. Při vyřizování stížností a podnětů Stěžovatelů na kvalitu a rozsah poskytovaných sociálních služeb Organizací se vždy respektují soukromí a práva Stěžovatele i protistrany. Odpovědní zaměstnanci pověřeni vyřizováním stížností nebo podnětů pečlivě prošetří všechny okolnosti, ověří informace u Stěžovatele i protistrany a posoudí zjištěná fakta. K tomu používají rozhovory se zúčastněnými osobami, popř. jiné vhodné metody a pracují s dokumentací. Posuzují se všechny body stížnosti.
8. Po objektivním a nestranném vyhodnocení dostupných informací a důkazů pověřený zaměstnanec Organizace vypracuje návrh řešení stížnosti a odpověď Stěžovateli, kterou mu zašle písemně, je-li znám včetně způsobu vyřešení jeho podnětu nebo stížnosti. V odpovědi musí být zřetelně uvedeny důvody, které zaměstnanec organizace při šetření stížnosti zjistil a které ho vedou k rozhodnutí, které v rámci šetření stížnosti přijal. Je-li předmětem stížnosti nárok na náhradu škody, předloží rozhodnutí o způsobu vyřešení stížnosti vždy ředitelce Organizace k podpisu. Podle povahy šetření stížnosti je stížnost:
- a) **Oprávněná** – tedy, že k pochybení ze strany Organizace nebo zaměstnanců Organizace skutečně došlo. Pak odpovědný pracovník rovněž stanoví návrh opatření (např. omluva stěžovateli, náhrada škody atd.).
 - b) **Neoprávněná** – postup Organizace nebo zaměstnanců Organizace byl správný a k pochybení nedošlo.
 - c) **Sporná** - tj. v případech, kdy nelze objektivně zjistit, zda je stížnost Stěžovatele oprávněná – tam, kde se jedná o tvrzení jedné osoby proti tvrzení druhé osoby a nejsou dostupná fakta, která by tato tvrzení doložila (např. situace, které se odehrají bez přítomnosti dalších osob atd.). Zde řešitelé stížnosti doporučí ředitelce Organizace opatření, která směřují k prevenci v oblasti, která je obsahem stížnosti.
9. Odpověď Stěžovateli - tj. rozhodnutí o způsobu vyřešení stížnosti Stěžovatele a Záznam o stížnosti, je-li Stěžovatelem příjemce sociálních služeb, osoba mu blízká, opatrovník nebo zmocněnec, se zakládá do osobní dokumentace klienta. Dokumentace o

vyřizování stížností podléhá předpisům o vedení dokumentace a předpisům o archivaci a skartaci.

10. Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dnů od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou objektivní skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet (např. nepřítomnost pracovníka, proti kterému stížnost směřuje), musí být o tom Stěžovatel (pokud je znám), prokazatelně informován s odůvodněním a stanovením nové přiměřené lhůty pro vyřízení jeho stížnosti.
11. Pokud je Stěžovatel nespokojen se způsobem, jakým byla jeho stížnost vedoucím střediska vyřízena, může se do 15 dnů od doručení nebo předání výsledku řešení stížnosti – rozhodnutí, obrátit na ředitelku Organizace s námitkou. Námitku lze učinit písemnou nebo ústní formou u vedoucích středisek, kteří jej bez zbytečného odkladu zapíší a předají přímo ředitelce Organizace. Ředitelka rozhodne o námitce a způsobu vyřízení stížnosti do 30 dnů od podání námitky a písemně informuje Stěžovatele o jejím vyřešení.
12. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelkou Organizace nebo v případě stížnosti na ředitelku Organizace, tato postoupí stížnost k řešení zřizovateli. O tom, je odpovědný pracovník přijímající stížnost povinen odpovídajícím způsobem poučit Stěžovatele.
13. Stěžovatel má možnost obrátit se s řešením svých stížností, je-li jejich podstatou rozsah a kvalita poskytovaných sociálních služeb Organizací, rovněž k nezávislé organizaci s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností. O tom je odpovědný pracovník přijímající stížnost povinen odpovídajícím způsobem poučit Stěžovatele. Každý vedoucí střediska je povinen na informační tabuli střediska zveřejnit adresy a kontakty na zřizovatele, státní orgány a organizace, ke kterým je Stěžovatel oprávněn se obrátit o řešení svých stížností.
14. Odpovědný zaměstnanec Organizace je povinen každého klienta/uživatele sociálních služeb a jeho zástupce uvedené v Článku 1 odstavec 3 písm. a) a b) poučit o způsobu a možnostech podání stížnosti a podnětů při podpisu smlouvy o poskytování sociálních služeb nebo při přijetí k poskytování sociálních služeb. Vedoucí středisek rovněž odpovídají za to, že na informačních panelech jednotlivých středisek budou klientům/uživatelům sociálních služeb poskytnuty ucelené informace o možnosti podání stížností a podnětů a způsobu jejich řešení.

Článek 4

Podávání stížností a podnětů zaměstnanci Organizace

1. Zaměstnanci Organizace mají právo podat stížnost ve věci výkonu práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů. Právo podat stížnost mají všichni zaměstnanci konající práce u zaměstnavatele v některém z pracovněprávních vztahů, tj. konající práce v pracovním poměru, na základě dohody o pracovní činnosti nebo dohody o provedení práce.

2. Žádný ze zaměstnanců Organizace, zejména nadřízený zaměstnanec, nesmí stěžujícího zaměstnance jakýmkoliv postupem postihovat nebo znevýhodňovat proto, že se zákonným způsobem domáhá svých práv vyplývajících z pracovněprávních vztahů.
3. Stížnost zaměstnanec podává zpravidla písemně. Stížnost je možné podat k rukám ředitelky Organizace nebo jejího zástupce, případně do schránky k tomu určené v prostorách sídla Organizace – Ústecká 2855, Česká Lípa. Ve stížnosti zaměstnanec uvede, v čem spatřuje porušení svých práv nebo povinností ze strany zaměstnavatele nebo jeho vedoucích zaměstnanců. Stížnost musí být zaměstnancem podepsána. Ve výjimečných případech může být podána stížnost i ústně. O jejím obsahu Organizace sepíše Záznam o stížnosti, který podepisuje osoba sepisující Záznam o stížnosti a zaměstnanec potvrzující hodnověrnost zaznamenaných údajů. Stížnost je podána doručením Organizaci nebo sepsáním záznamu.
4. Ke stížnostem, které budou podány anonymně, Organizace nepřihlíží a nešetří je. Ve výjimečných případech, na základě rozhodnutí ředitelky Organizace, je však možné šetřit i anonymní stížnost, pokud z jejího obsahu budou vyplývat závažná zjištění stran újmy na právech zaměstnanců Organizace.
5. Stížnost zaměstnance vyřizuje podle jejího obsahu vedoucí zaměstnanec, který je zaměstnanci bezprostředně nadřízen. Stížnost zaměstnance nesmí vyřizovat nadřízený vedoucí zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje. V tom případě stížnost vyřizuje ředitelka Organizace.
6. Pro objektivní a nestranné šetření stížnosti ředitelka Organizace podle povahy a závažnosti stížnosti, zejména je-li předmětem stížnosti diskriminace zaměstnance, jmenuje komisi, která má nejméně 3 členy. Předsedou komise je ředitelka Organizace nebo jí pověřený zástupce. Zbylé členy komise jmenuje a odvolává ředitelka Organizace. Komise může jednat, je-li přítomna nadpoloviční většina všech jejích členů, a rozhodnutí přijímá nadpoloviční většinou hlasů přítomných členů.
7. Pro šetření stížnosti je komise povinna si zjistit potřebné skutečnosti. K tomu je oprávněna zjišťovat skutečnosti od jiných zaměstnanců. Zaměstnanci jsou povinni komisi na požádání poskytovat potřebné údaje nebo listiny. Pokud se zjišťují skutečnosti výsledkem zaměstnanců, sepíše o tom komise protokol, který podepíše ten, kdo výslech provádí, a vyslýchaná osoba. Pokud stížnost zaměstnance neobsahuje všechny údaje, vyzve komise zaměstnance k doplnění. Při šetření stížnosti musí být zajištěna ochrana osobních údajů zaměstnance, který stížnost podává, stejně jako osobních údajů zaměstnanců nebo jiných osob, pokud budou pro šetření potřebné.
8. Komise rozhoduje na základě předložených dokumentů a skutečností, které zjistí vlastním šetřením. Stížnost šetří komise tak, aby nejpozději do 30 dnů bylo komisí přijato rozhodnutí o šetření stížnosti. Komise je oprávněna si vyžádat při šetření stížnosti odborníky v oblasti práva, psychologie nebo pro oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci či jiné, považuje-li jejich odborné stanovisko pro rozhodnutí komise za nezbytné nebo účelné.

9. Rozhodnutí o výsledku šetření stížnosti komisí projedná ředitelka Organizace se zaměstnancem. Bude-li stížnost důvodná, Organizace bez odkladu přijme a stanoví nápravná opatření, která zajistí odstranění závadného stavu. Zaměstnanec, který podal stížnost, bude ředitelkou Organizace písemně informován také o přijatých opatřeních.
10. Náklady spojené se šetřením stížností a činností komise nese zaměstnavatel.

Článek 5

Evidence stížností

1. Podněty a drobné stížnosti (ústní, písemná), která může podle povahy věci odpovědný zaměstnanec Organizace vyřídit na místě, se zaznamenávají na jednotlivých střediscích do dokumentace o poskytování sociální služby v listinné nebo elektronické podobě v příslušném počítačovém programu.
2. Za vedení evidence stížností podle Článku 3 odpovídají vedoucí jednotlivých středisek. Pracovníci pověřeni přijímáním stížností jsou povinni každou přijatou stížnost písemným Záznamem zaevidovat způsobem stanoveným touto směrnicí.
3. Stížnosti podle Článku 4 se evidují na ředitelství Organizace – v Knize stížností zaměstnanců.

V České Lípě dne 31.05.2024

Bc. Jana Skálová, DiS., MBA
ředitelka organizace