

NZDM Klub Zvonice

Občanské sdružení LECCOS, Český Brod



## Pravidla pro vyřizování stížností

### 1 Na co je možné si stěžovat

- na kvalitu služby
- na způsob poskytování služby

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

### 2 Kdo může podat stížnost

- jakákoli osoba, která přijde se službou do styku, např: klient, rodič klienta, pracovník, dobrovolník, i další občané.
- Informace o možnosti a pravidlech podání stížnosti jsou umístěny volně v klubu a na webu organizace.

### 3 Informování klientů o možnosti podat stížnost

Klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni kontaktními pracovníky v těchto situacích

- při prvokontaktu
- při projevu nespokojenosti, který kontaktní pracovník zaznamenává
- v klubu je volně přístupný materiál informující o možnosti a způsobu podání stížnosti

### 4 Způsoby podání stížnosti

- ústně (pak je o ní sepsán záznam přejímajícím pracovníkem, který je podepsán klientem a pracovníkem, případně svědkem)
- ústní stížnost a její písemná podoba obsahuje všechny náležitosti stejně jako stížnost písemná
- písemně (formulář „Stížnost“ je k dostání u pracovníků klubu a na webových stránkách, není nezbytné jej použít)

- převzít, příp. pomoci stěžovateli formulovat stížnost jsou povinni tito pracovníci: koordinátor klubu, ředitel o.s. LECCOS, sociální pracovníci klubu, kontaktní pracovníci klubu.

## 5 Stížnost musí obsahovat

- kontaktní údaje stěžovatele. Stěžovatel má právo uvést pouze jméno jméno/přezdívkou pod kterou vystupuje v klubu. Pracovník, který v tomto případě stížnost přebírá je povinen stěžovateli sdělit skutečnost, že vše ve věci stížnosti bude řešeno přímo v prostorách klubu v rámci otevírací doby.
- důvod stížnosti – tedy proč se stížnost podává, zda došlo k nějaké faktické újmě, nebo zda faktická újma hrozí
- cíl stížnosti – za jakým cílem je stížnost podána, tedy čeho chce stěžovatel dosáhnout

Stížnost může dále obsahovat

- vymezení zúčastněných osob – tedy osob, jichž se stížnost týká
- návrh nápravy – tedy představu stěžovatele ohledně formy nápravy.

## 6 Způsob projednání a lhůta pro řešení stížnosti

Stížnost řeší koordinátor klubu. Nemůže-li stížnost řešit koordinátor klubu, řeší ji ředitel o. s. LECCOS, jedná se o tyto případy:

- stížnost se týká osoby koordinátora
- koordinátor nemá pravomoc rozhodnout ve věci, které se stížnost týká

Stížnosti jsou vyřizovány v nejbližším možném termínu. Maximální délka lhůty pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dnů. Stěžovatel se může projednání stížnosti zúčastnit. Rozhodnutí ohledně řešení stížnosti sděluje odpovědný orgán stěžovateli písemně.

## 7 Odvolání o rozhodnutí ve věci stížnosti

Osoby, jichž se stížnost týká, se mohou proti rozhodnutí **odvolat, a to do 14 dnů** od doručení rozhodnutí. Odvolání řeší nadřízený osoby (ředitel o. s. LECCOS, příp.

předseda správní rady), která rozhodovala ve věci stížnosti, a platí obdobné lhůty jako v případě stížnosti.

Proti rozhodnutí o odvolání se již nelze odvolat. Osoby, jichž se stížnost týkala, ji mohou postoupit příslušnému pracovníkovi Krajského úřadu Středočeského kraje (Odbor sociálních věcí, odborný referent sociálních služeb, tel.: 257 280 889, tč. Alena Kultová, e-mail: [kultova@kr-s.cz](mailto:kultova@kr-s.cz)),

## **8 Anonymní stížnost nebo podnět**

Anonymní stížnost (bez identifikace stěžovatele) lze podat těmito způsoby:

- telefonicky či e-mailem koordinátorovi klubu (tel.: 602 402 474, e-mail: [denisa@leccos.cz](mailto:denisa@leccos.cz)),
- e-mailem ředitelce O.s. LECCOS (e-mail: [jana@leccos.cz](mailto:jana@leccos.cz)).
- písemně vhozením do schránky v prostorách NZDM Klub Zvonice.

Výše uvedené způsoby jsou vždy považovány za anonymní stížnost, jelikož nelze ověřit totožnost stěžovatele. V případě telefonické či e-mailové stížnosti je stěžovateli vždy nabídnuta možnost podat/potvrdit stížnost osobně (čímž stížnost přestává být anonymní).

**Schránka pro vhazování stížností** a podnětů je k dispozici v prvním patře klubu. Do této schránky může kdokoli vhodit svůj podnět či stížnost týkající se činnosti klubu. Pro tyto podněty a stížnosti platí:

- Tato schránka je vybírána po každé službě přítomným pracovníkem. Tento předá obsah stížností/podnětů koordinátorovi klubu a kolegům prostřednictvím služby caps.a.cz.
- Podněty/stížnosti v ní nemusí být podepsány.
- Neobsahuje-li podnět/stížnost všechny náležitosti určené bodem 24.5, nevzniká povinnost na ni reagovat.
- Nejsou-li podněty/stížnosti podepsané, a není-li v nich přímo uvedeno přání k nezveřejnění, může být obsah podnětu, stížnosti včetně případné odpovědi zveřejněny na klubové nástěnce, případně webových stránkách.
- Tyto podněty/stížnosti vyhodnocuje koordinátor klubu, v případě potřeby konzultuje s osobami, jichž se stížnost týká. Eventuelně s ředitelem sdružení.

- Pravidla pro anonymní podněty/stížnosti jsou uvedena u schránky.

## **9 Stížnost osoby mimo klub**

Kdokoli z veřejnosti může podat stížnost. Pro tuto stížnost platí stejná pravidla jako pro ostatní stížnosti. Splňuje-li stížnost všechny náležitosti, je odpověď na ni umístěna na webových stránkách organizace a na nástěnce před klubem. Pro řešení a odpověď platí stejná pravidla jako pro ostatní stížnosti.

Způsoby podání a řešení stížnosti osobou mimo klub jsou shodné jako způsoby podání a řešení stížnosti klienta.

## **10 Evidence stížností**

- každá stížnost je elektronicky evidována na úložišti [nzdmzvonice.capsa.cz](http://nzdmzvonice.capsa.cz). Ke způsobu evidence slouží formulář „Stížnost“, který pracovník vyplní a uloží do příslušné složky na [nzdmzvonice.capsa.cz](http://nzdmzvonice.capsa.cz)
- stížnost zaeviduje ten pracovník, který ji přebíral od stěžovatele, popř. vybral ze schránky důvěry. Tento je také povinen zmínit skutečnost podání stížnosti v denním zápise z příslušné služby a to proto, aby se o stížnosti dozvěděl koordinátor, který je za vyřízení stížnosti (resp. předání řediteli o. s. LECCOS) zodpovědný.