|  |  |
| --- | --- |
| **Další cesta z.s.,**  **U školy 332, 53361 Choltice**  **IČO: 05670039** | |
| **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY** | |
| Číslo: | **VP001/2023** |
| Vypracoval: | Mgr. Lenka Šturmová, ředitelka CDS Další cesta |
| Schválil: | Mgr. Lenka Šturmová, jednatelka Další cesty z.s. |
| Směrnice nabývá platnosti dne: | 1.3.2023 |
| Směrnice nabývá účinnosti dne: | 1.3.2023 |
| Určeno pro: | Zaměstnance Další cesty z.s., stážisty, dobrovolníky a praktikanty |
| Předmět: | Metodický pokyn k zajištění SQ 7 |
| Změny ve směrnici jsou prováděny formou číslovaných písemných dodatků, které tvoří součást tohoto předpisu. | |
| Razítko a podpis | |

**PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Klient služby CDS Další cesta může na kvalitu poskytované služby podat stížnost, námitku, připomínku nebo pochvalu k chování zaměstnanců nebo k jakékoliv další skutečnosti, která klienta při průběhu služby v CDS ovlivňuje.

1. **Identifikace stížnosti, podnětu a připomínky:**
2. připomínka – jedná se převážně o ústní výtku k průběhu poskytování služby, kterou si klient nepřeje vnímat jako stížnost.
3. Podnět – jedná se o návrhy klientů na zlepšení poskytovaných služeb.
4. Stížnost – písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se klient dožaduje ochrany svých oprávńěných zájmů nebo upozorňuje na nedostatky nesprávného jednání, nečinnost nebo závady při poskytování sociální služby.
5. Pochvala – klient může říci nebo napsat co se mu líbí, co chce pochválit
6. **Formy podání stížností:**
7. Ústní
8. Anonymní
9. Písemná
10. „Vyposlechnuté vyjádření“, které nemá formu podání, jde-li o závažné téma
11. **Postup při podávání stížností**
12. Při ústní formě podání: V kanceláři CDS Další cesta je proveden zápis a v rámci možností je klientovi ihned nabídnuto řešení. O řešení bude proveden zápis, který bude uložen do složky vedení stížností. Zápis obsahuje: obsah stížnosti, jméno navrhovatele, předmět stížnosti, termín vyřízení, zodpovědnou osobu za vyřízení stížnosti. Ústně si můžou klienti stěžovat každému pracovníkovi centra denních služeb.
13. Při anonymní formě podání: U vstupních dveří do CDS Další cesta je umístěna „Schránka důvěry“, kam lze vložit anonymní písemnou stížnost. U Schránky je k dispozici formulář na podání stížností. Schránka je jedenkrát týdně vybírána (zpravidla v pátek). O výběru schránky je učiněn zápis. Při vyzvedávání anonymních stížností ze schránky důvěry jsou vždy dva pracovníci (zpravidla paní Brožková a Kubíková), kteří učiní o každé vyzvednuté stížnosti zápis. Pořízení tohoto zápisu je chápáno jako den podání stížnosti. Pověření pracovníci předají stížnost bezodkladně ředitelce nebo její zástupkyni. Všichni zaměstnanci CDS Další cesta jsou povinni umožnit a případně zprostředkovat podání stížnosti případně zastupovat stěžovatele a pomáhat mu, pokud je o to požádá.
14. Forma písemná: V případě osobního podání písemné stížností je proveden zápis o převzetí stížnosti. Zápis obsahuje obsah stížnosti, jméno navrhovatele, předmět stížnosti, termín vyřízení, zodpovědnou osobu za vyřízení stížnosti.

Stížnosti, připomínky, náměty či pochvaly se mohou hodit do schránky důvěry v CDS, nebo zaslat na adresu CDS Další cesta, Ke mlýnu 463, 53361 Choltice, či emailem na adresu: dalsicesta@seznam.cz

1. „Vyposlechnuté vyjádření“, které nemá formu podání, jde-li o závažné téma. V případě vyposlechnutého vyjádření stížnosti je proveden zápis o vyjádření. Zápis obsahuje obsah stížnosti, jméno navrhovatele, předmět stížnosti, termín vyřízení, zodpovědnou osobu za vyřízení stížnosti.
2. **Evidence stížností a podání**

Stížnosti se označí datem podání, spisovou značkou a zařadí se do učeného pořadače „stížnosti“ a zároveň se zapíší do knihy stížností, která je vedena k tomu určeným zaměstnancem.

Kniha obsahuje informace o stížnosti a jejím předání a musí obsahovat všechny relevantní údaje o stížnosti a jejím podání.

Ke každé stížnosti je v pořadači zavedena složka, do níž se přidávají průběžné zápisy o řízení, nápravě, odpověď stěžovateli a další související písemnosti.

1. **Vyřizování stížností**

Ke každé stížnosti určí pověření pracovníci - paní Kubíková a paní Brožková nestrannou dvoučlennou komisi, tak aby nedocházelo ke střetům zájmů. Tato komise pak stížnosti, připomínky či podněty projedná.

1. **Lhůta k vyřízení**

Šetření stížností probíhá neodkladně. Každá stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů od data obdržení.

1. **Zápis o průběhu projednávání stížností**

Zápis obsahuje: obsah stížnosti, jméno navrhovatele, předmět stížnosti, termín vyřízení, zodpovědnou osobu za vyřízení stížnosti. Dále odkaz na přijetí nápravných opatření (např. změna etického kodexu, pracovních postupů …)

1. **Podání stížnosti nadřízeným orgánům**
2. Opakuje-li stěžovatel podání stížnosti, organizace přezkoumá, zda původní podání bylo správně vyřízeno, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho podání v téže věci nových skutečností, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.
3. Je-li v původním šetření podání zjištěno pochybení, postupuje se jako u podání, které není opakované.
4. Není-li stěžovatel s vyřízením a posouzením podání spokojen, může se dále dovolávat posouzení svého podání u nadřízeného orgánu.
5. Pokud nechce stěžovatel z jakýchkoli důvodů podat stížnost v centru denních služeb, může využít možnost napsat stížnost nadřízenému orgánu kterým je Krajský úřad pardubického kraje, Inspekce sociálních služeb případně Český helsinský výbor

**Krajský úřad Pardubického kraje**

Odbor sociálních věcí

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

tel.: 466 026 111

e-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

tel.: 220 515 188

e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

**MPSV ČR**

Odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

tel.: 221 921 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

1. **Zpětní vazba**

Zpětnou vazbou od klienta nebo jeho blízkých o způsobu poskytování sociální služby či její kvalitě jsou pro poskytovatele sociální služby také např. poděkování či pochvala. Jsou vedením organizace vnímány jako motivace pro další zlepšování a rozvoj poskytované sociální služby.

1. **Závěrečná ustanovení**
2. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1.3.2023
3. Tato pravidla nabývají platnosti dnem 1.3.2023

V Cholticích, dne 1.3.2023

Mgr. Lenka Šturmová