

# Pravidla pro řešení námětů, připomínek a stížností uživatelů služby, vyřizování a evidenci stížností

---

## Článek I. Obecná ustanovení

- (1) Občanská poradna Třebíč (OP TR) poskytuje uživatelům *sociální službu* (odborné sociální poradenství).
- (2) Cílem OP TR je zajištění a udržení vysoké kvality této služby. Podané náměty, připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem pro sebereflexi a zlepšování práce organizace.
- (3) Následující články těchto pravidel jsou věnovány především stížnostem, pro jejichž podávání, řešení a evidenci jsou stanoveny přesné postupy. Není vždy jednoduché rozlišit, kdy se jedná o *námět či připomínku*, které mohou inspirovat nebo upozornit na možná zlepšení, a kdy se jedná o *stížnost*, kterou je třeba řešit se vší vážností. Při tomto posuzování je rozhodující přání uživatele – jestliže si přeje, aby jeho vyjádření bylo považováno za stížnost, je toto respektováno.

## Článek II. Práva a povinnosti

### *Uživatel:*

- (1) Má právo si stěžovat na cokoli, co se týká poskytování služby, například se může jednat o prostředí, kde je služba poskytována nebo o jednání pracovníků OP TR.
- (2) Má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.
- (3) Má právo být při podání a řešení své stížnosti zastoupen jinou osobou (např. svým příbuzným) vně OP TR nebo jinou organizací.
- (4) Má právo, aby byla při řešení stížnosti zamlčena jeho totožnost, jestliže si to přeje.
- (5) Má právo být informován o způsobu řešení své stížnosti do 30 dnů od jejího podání.
- (6) Má právo se odvolat k Radě OP TR, v případě, že je nespokojen s řešením své stížnosti nebo v případě, že o jejím řešení není informován do 30 dnů od jejího podání.
- (7) V případě, že je nespokojen s vyřízením své stížnosti, eventuálně odvolání, má právo se obrátit na jiný nezávislý orgán (např. Asociaci občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3).

### *Pracovník OP TR:*

- (1) Jestliže se na pracovníka OP TR obrátí uživatel s námětem, připomínkou nebo stížností, je povinností pracovníka upozornit uživatele na jeho právo podat stížnost a nabídnout mu pomoc se zpracováním písemné formy stížnosti nebo zprostředkovat schůzku s ředitelkou organizace.

(2) V případě, že obdrží od uživatele písemnou stížnost, je povinen ji předat ředitelce sdružení.

*OP TR:*

- (1) Je povinen zajistit, aby podavatel stížnosti nebyl v této souvislosti žádným způsobem diskriminován.
- (2) Je povinen zabývat se všemi přijatými stížnostmi, které souvisí s poskytováním služby.
- (3) Má právo nezabývat se řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním služby.
- (4) Je povinen všechny přijaté stížnosti řádně evidovat.
- 5) Je povinen zajistit dostupnost pravidel pro řešení námětů, připomínek a stížností v OP TR i MB.

### **Článek III. Podání stížnosti**

*Jakým způsobem je možné podat stížnost:*

- (1) Sdílet ústně nebo písemně (e-mailem, sms zprávou, dopisem, prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách [www.optrebic.cz](http://www.optrebic.cz)). Stížnosti přijímá jakýkoliv pracovník organizace (poradci, ředitel) nebo Rada organizace.
- (2) Zaslát písemně nebo e mailem na adresu sídla OP TR nebo OP MB. Sms zpráva musí být zaslána přes kontaktní číslo mobilního telefonu OP TR či OP MB.
- (3) Anonymně vhodit do schránky pro náměty, připomínky a stížnosti v OP TR a OP MB, tuto schránku vybírá pověřený sociální pracovník 1x týdně.

### **Článek IV. Řešení stížností**

- (1) Stížnosti řeší ředitelka organizace. Podle povahy stížnosti se projednání mohou účastnit i další pracovníci OP TR. V případě, že se stížnost týká postupu ředitelky řeší ji Rada OP TR.
- (2) Všechny přijaté stížnosti jsou řešeny písemně, a to i v případě, že stížnost byla podána pouze ústně.
- (3) Písemné vyjádření ke stížnosti obdrží uživatel nejdéle do 30 dnů od data jejího podání. Jestliže se tak nestane, má uživatel právo se obrátit na Radu OP TR.
- (4) Anonymní stížnosti uživatelů budou projednány na poradě týmu pracovníků OP TR a MB. Písemné stanovisko k anonymní stížnosti bude vyvěšeno v prostorách čekárny po dobu 7 dní od vyřízení žádosti.
- (5) Uživatel se proti vyjádření k jeho stížnosti může odvolat do 14ti dnů od doby, kdy mu bylo toto vyjádření doručeno. Postup při podávání odvolání je stejný jako při podávání stížnosti. Uživatel má právo obdržet vyjádření k odvolání do 30 dnů od jeho podání.
- (6) Odvolání projednává Rada OP TR.

## **Článek V. Evidence stížností**

(1) Všechny přijaté stížnosti uživatelů jsou evidovány. Za tuto evidenci odpovídá ředitelka organizace. Eviduje se:

- datum přijetí stížnosti
- vlastní stížnost
- jméno podavatele, je-li uvedeno
- jméno osoby, která pomohla uživateli s formulací stížnosti
- jméno osoby, která stížnost přijala
- jména osob, které se podílely na řešení stížnosti
- záznam projednání stížnosti a vyjádření
- datum a způsob doručení vyjádření uživateli

(2) Tato evidence podléhá Zákonu o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.

(3) V OP TR a OP MB jsou zveřejněny aktuální kontakty (ombudsman, Asociaci občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3, úřad práce, policie) na instituce, na které je možné se obrátit v případě nespokojenosti s řešením stížnosti OP TR.