

Pravidla pro řešení podnětů, připomínek a stížností uživatelů služeb, vyřizování a evidenci stížností

Článek I. Obecná ustanovení

- (1) Občanská poradna Třebíč, z.s. (OP TR) poskytuje uživatelům *sociální služby* (odborné sociální poradenství).
- (2) Cílem OP TR je zajištění a udržení vysoké kvality všech těchto služeb. Podané podněty, 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 *podnět* či *připomínku*, které mohou inspirovat nebo upozornit na možná zlepšení, a kdy se jedná o *stížnost*, kterou je třeba řešit veškerou 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 cokoliv, co se týká poskytování služeb, 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 nebo připomínkou, 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.

Zástupce organizace 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 služeb.
- (3) Má právo nezabývat se řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním služeb.
- (4) Je povinen všechny přijaté stížnosti řádně evidovat.
- (5) Je povinen zajistit dostupnost pravidel pro řešení podnětů, připomínek a stížností v OP TR i MB.

**Článek III.
Podání stížnosti**

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

- (1) Sdělit ústně nebo písemně (e-mailem, SMS zprávou, dopisem, prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách www.optrebic.cz). Stížnosti přijímá jakýkoliv pracovník organizace (poradci, vedoucí, ředitel) nebo Rada organizace.
- (2) Zaslat písemně nebo e-mailem na adresu sídla organizace, či na kontaktní adresy 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 podnět, připomínky a stížnosti v OP TR a OP MB, tuto schránku vybírá pověřený pracovník 1x týdně.

**(4) Článek IV.
Řešení stížností, podnětů a připomínek**

- (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) Osobní stížnost může být řešena i ústně, ale na písemné stížnosti se reaguje vždy písemně. Na písemný podnět či připomínku se reaguje písemně dle uvážení ředitelky organizace.
- (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, podněty a připomínky 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.

