

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

Obecná ustanovení

- (1) FOKUS VYSOČINA (dále jen Fokus) poskytuje uživatelům *sociální služby* (sociální rehabilitaci, chráněné bydlení, sociálně terapeutické dílny, denní stacionář a osobní asistenci), *chráněnou práci* (chráněné dílny), *návazné služby v oblasti zaměstnanosti*, eventuálně *jinou podporu* (dobrovolnická centra).
- (2) Cílem Fokusu je zajištění a udržení vysoké kvality všech těchto služeb. Podané náměty, eíáýžč 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 cokoliv, co se týká poskytování služeb, například se může jednat o prostředí, kde je služba poskytována nebo o jednání pracovníků Fokusu.
- (2) Má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.
- (3) Má právo být při podání a řešení své stížnosti zastoupen jinou osobou (např. svým příbuzným) vně Fokusu nebo jinou organizací (např. občanskou poradnou).
- (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 28 dnů od jejího podání.
- (6) Má právo se odvolat k Radě Fokusu, v případě, že je nespokojen s řešením své stížnosti nebo v případě, že o jejím řešení není informován do 28 dnů od jejího podání.
- (7) V případě, že je nespokojen s vyřízením své stížnosti, eventuálně odvolání, má právo se obrátit na jiný nezávislý orgán.

Pracovník FOKUSU Vysočina:

- (1) Jestliže se na pracovníka FOKUSU Vysočina 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 vedoucím příslušného střediska..

- (2) V případě, že obdrží od uživatele písemnou stížnost, je povinen ji předat příslušnému vedoucímu střediska k řešení.

FOKUS Vysočina:

- (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 námětů, připomínek a stížností ve všech střediscích a na webových stránkách Fokusu Vysočina.

Článek III. Podání stížnosti

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

- (1) Sdělit ústně, písemně nebo e-mailem, jakémukoliv pracovníkovi Fokusu (vedoucímu dílny, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu komunitního týmu, koordinátorovi dobrovolníků, pracovnímu konzultantovi, vedoucímu týmu podpory v zaměstnávání podporovaného zaměstnávání, vedoucímu střediska, vedoucímu rehabilitace, řediteli) nebo Radě Fokusu,
- (2) zaslat písemně nebo e mailem na adresu sídla Fokusu nebo na adresu příslušného střediska,
- (3) anonymně vhodit do schránky pro náměty, připomínky a stížnosti v příslušném středisku Fokusu, tuto schránku vybírá pověřený sociální pracovník 1x týdně.

Článek IV. Řešení stížností

- (1) Stížnosti řeší v rámci střediska jeho vedoucí. Podle povahy stížnosti se projednání mohou účastnit i další pracovníci FOKUSU Vysočina. V případě, že se stížnost týká postupu vedoucího střediska nebo vedoucího rehabilitace řeší ji ředitel. V případě, že se stížnost týká postupu ředitele, řeší ji Rada FOKUSU Vysočina.
- (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 28 dnů od data jejího podání. Jestliže se tak nestane, má uživatel právo se obrátit na Radu FOKUSU Vysočina.
- (4) Anonymní stížnosti uživatelů budou projednány na poradě týmu pracovníků střediska, v případě potřeby i na společném setkání uživatelů (na komunitě).

- (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 28 dnů od jeho podání.
- (6) Odvolání projednává Rada FOKUSU Vysočina.

Článek V.

Evidence stížností

- (1) Všechny přijaté stížnosti uživatelů jsou evidovány. Za tuto evidenci odpovídá v příslušném středisku jeho vedoucí. Jestliže se jedná o stížnost, jejíž řešení přísluší řediteli Fokusu nebo Radě Fokusu, je evidence v jejich kompetenci. 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.
- (3) V jednotlivých střediscích jsou zveřejněny aktuální kontakty (ombudsman, občanská poradna, úřad práce, policie) na instituce, na které je možné se obrátit v případě nespokojenosti s řešením stížnosti Fokusem.