

Vnitřní směrnice č. 16

System a vyřizování stížností

Tato směrnice upravuje postup a stanovuje povinnosti zaměstnanců o.s. KAPPA-HELP při přijímání, evidenci a vyřizování stížností.

Cílem o. s. KAPPA-HELP je zajištění a udržení kvality všech poskytovaných služeb. Podané připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem pro sebereflexi a zlepšování práce organizace.

Principy:

1. Každý občan si může stěžovat na kvalitu či způsob poskytovaných služeb o.s. KAPPA-HELP
2. Schopnost využívat systém stížností považujeme za odpovědnou a zralou dovednost všech zúčastněných osob a stran
3. Veškeré připomínky a stížnosti jsou vítaným nástrojem k zlepšení poskytovaných služeb.

Připomínka: podle této směrnice je ústně vyjádřená nespokojenost s poskytovanými odbornými službami či jejich kvalitou. Za připomínku též považujeme anonymní písemná podání, či podání, ze kterých vyplývá nemožnost vzájemné komunikace (není uvedena adresa, telefon, dohodnutá osobní schůzka apod.). Připomínky přijímá každý jednotlivý pracovník organizace. Pokud je to v jeho kompetenci, řeší připomínku ihned na místě. Nijak tuto připomínku neeviduje ani nedokumentuje. Anonymní připomínky bez možnosti zpětného kontaktu přijímá vždy vedoucí pracovník a o obsahu informuje příslušný tým. Připomínku nijak neeviduje ani nedokumentuje její vyřízení. Pokud se jedná o podstatnou připomínku, doporučí pracovník klientovi, aby podal písemnou stížnost a je mu nápomocen v jejím podání.

Stížnost: podle této směrnice se za stížnost považuje písemné vyjádření nespokojenosti klienta, jeho osoby blízké či jiného občana s poskytovanými službami či jejich kvalitou, kde je z podání zřetelné, jak je možné se stěžovatelem komunikovat (adresa, email, dohodnuté osobní schůzky, prostředník).

Stížností postupy jsou zejména:

- zveřejněné a snadno dostupné
- rychlé a s jasně stanovenými termíny pro jednotlivé fáze vyřizování stížnosti
- zajišťující důvěrnost pro stěžovatele i pracovníky

- zdroj informací pro další rozvoj o.s. KAPPA-HELP
- jednoduché na pochopení a užívání
- průhledné – transparentní
- účinné – zajišťující zlepšení
- sledovatelné a kontrolovatelné

Přijímání stížností:

1. Stížnost je možno podat písemně - v elektronické podobě.
2. Stížnost je možné podat písemně - v listinné podobě (prostřednictvím pošty či osobně):
 - na vrátnici sídla o.s. Kappa-Help - nám. Přerovského povstání 1, Přerov.
 - na adrese provozovny v Přerově - KC Kappa Přerov, Kosmákova 44,
 - na adrese provozovny v Přerově - NZDM METRO, Tř. 17. listopadu, (podchod)
 - na adrese provozovny v Hranicích - KC Kappa Hranice, Skalní 1059,
 - na adrese provozovny v Kojetíně – Poradenské centrum, Poliklinika, ul. 6. května v pracovní dny ve stanovené pracovní době nebo prostřednictvím doručovatele České pošty.
 - z písemné stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho nebo koho se týká; je vždy předána do rukou vedoucího dané provozovny, který tuto stížnost zaeviduje (kniha - sešit stížností) a zaznamená datum přijetí stížnosti. Požádá-li stěžovatel o mlčenlivost o jeho totožnosti, je mu vyhověno.
3. Klienti kontaktních center mohou veškeré své stížnosti nebo připomínky podat anonymně, prostřednictvím schránky umístěné v kontaktní místnosti. Tato schránka je jednou týdně vybírána vedoucím provozovny.
4. Klienti NZDM mohou veškeré své stížnosti nebo připomínky podat anonymně, prostřednictvím schránky umístěné v klubovně. Tato schránka je jednou týdně vybírána vedoucím provozovny.
5. Stížnost v elektronické podobě je možné zaslat na adresu office@kappa-help.cz nebo podat na technickém nosiči dat předaném na adresách uvedených v bodě 2 v pracovní den ve stanovené pracovní době. V případě pochybností o věrohodnosti stížnosti bude stěžovatel vyzván k jejímu dodatečnému podpisu. Z obdržené stížnosti musí být zřejmé, kdo ji činí a čeho nebo koho se týká.
6. Pokud si chce klient (či jiná osoba) stěžovat a neví jak se stížnost píše, je každý pracovník o.s. KAPPA –HELP povinen pomoci klientovi stížnost sepsat a napomoci jejímu podání.
 - stížnost musí obsahovat datum jejího podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který takový záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.
7. Anonymní stížnosti (mimo stížnosti klientů) se v zásadě nevyřizují a neevidují, nerozhodne-li v konkrétním případě vedoucí provozovny nebo ředitel organizace jinak.
8. Veškeré stížnosti se evidují jako doručená pošta.

Vyřizování stížností:

1. Nerozhodne-li vedoucí provozovny nebo ředitel sdružení v konkrétním případě jinak, vyřizuje stížnost, která směřuje proti
 - a. pracovníkovi občanského sdružení jeho vedoucí,
 - b. vedoucímu provozovny ředitel sdružení,
 - c. řediteli sdružení předseda sdružení,
 - d. předsedovi sdružení správní radě a valné hromadě
 - e. v závažných případech je stížnost postoupena k řešení správní radě občanského sdružení nebo je možné podstoupit stížnost radě A.N.O. nebo krajskému úředníkovi
2. Základní pravidla pro vyřizování stížností:
 - a. Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.
 - b. Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje je nepřípustné. Jmenovaní se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit.
 - c. Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
3. Koná-li se při vyřizování stížnosti ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost.
4. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu, závadný stav odstraněn anebo byla stížnost shledána neodůvodněnou (neoprávněnou), byla postoupena či odložena a stěžovatel o tom byl písemně vyrozuměn.
5. V případech opakovaných a oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stejného druhu týkajících se působení jednotlivců a fungování celého sdružení, je nutno stanovit opatření k nápravě zjištěných nedostatků ve věci samé i z hlediska prevence. Za stanovení opatření odpovídají pracovníci, kteří stížnost vyřizují podle odstavce 1.
6. Došlo-li ze strany pracovníka k porušení práv klientů, eviduje se tato stížnost včetně přijatého opatření v personálním spise zaměstnance.
7. Opakuje-li stěžovatel již prošetřenou stížnost aniž by uváděl nové skutečnosti, je možno jeho podání odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O odložení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

Práva a povinnosti zúčastněných stran:

Uživatel:

1. Má právo si stěžovat na cokoliv, co se týká poskytování služeb
2. Má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.
3. Má právo být při podání a řešení své stížnosti zastoupen jinou osobou (např. svým příbuzným) nebo jinou organizací (např. občanskou poradnou).
4. Má právo, aby byla při řešení stížnosti zamlčena jeho totožnost, jestliže si to přeje.
5. Má právo, aby pracovníci o.s. KAPPA-HELP byli při přijímání stížností připraveni na situaci, kdy je potřeba se stěžovatelem komunikovat nestandardním způsobem. (přizvání tlumočnicka, překladatele do znakové řeči). Přitom je třeba dbát na nezaujatost tlumočnicka, aby nemohlo dojít ke zkreslení stěžovatelova sdělení.
6. Má právo být informován o způsobu řešení své stížnosti nejdéle do 28 dnů od jejího podání.



7. Má právo se odvolat k Správní radě o. s. KAPPA-HELP, v případě, že je nespokojen s řešením své stížnosti nebo v případě, že o jejím řešení není informován nejdéle do 28 dnů od jejího podání.

V případě, že je nespokojen s vyřízením své stížnosti, eventuelně odvolání, má právo se obrátit na jiný nezávislý orgán (např. A.N.O. - Asociace nestátních organizací zabývajících se prevencí a léčbou drogových závislostí, sídlo: Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1, adresa pro doručování: Koněvova 95, 130 00 Praha 3 nebo Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, popř. Ombudsman ČR, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: podatelna@ochrance.cz, Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:(+420) 542 542 888

Pracovník:

1. Jestliže se na pracovníka o.s. KAPPA-HELP obrátí uživatel s 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 provozovny nebo řediteli organizace k řešení.

o.s. KAPPA-HELP:

1. Je povinno zajistit, aby podavatel stížnosti nebyl v této souvislosti žádným způsobem diskriminován.
2. Je povinno zabývat se všemi přijatými stížnostmi, které souvisí s poskytováním služeb.
3. Má právo nezabývat se řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním služeb.
4. Je povinno všechny přijaté stížnosti řádně evidovat.
5. Je povinno zajistit dostupnost Pravidel pro řešení připomínek a stížností ve všech svých provozovnách a programech.

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 o. s. KAPPA-HELP nebo Správní radě o. s. KAPPA-HELP, 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.

Lhůty pro vyřízení stížností:

- stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 15 dnů. Stížnost, kterou nelze vyřídit do 15 dnů ode dne jejího obdržení musí být vyřízena nejdéle do 28 dnů od jejího obdržení.

Při řešení stížností na pochybení v pracovních postupech nebo v chování zaměstnanců o. s. KAPPA-HELP se snažíme zavádět opatření směřující k jejich vyšší odborné a etické úrovni.

V Přerově 04.06.2010

Mgr. Ivana Smětalová
ředitelka o.s. KAPPA-HELP