



Identifikační číslo	Oblast působnosti a druh		Verze	02
OS_CSSPRAHA_12_02	I.		Dodatky	00
Revize dokumentu	II.		Přílohy	01
Ročně	III.		Úsek platnosti	I.

STÍŽNOSTI

	Jméno	Znaky operativního řízení
Zpracoval	Anna Marešová	Účinnost od: 22. 4. 2024
Ověřil	Mgr. Lucie Průšová, Mgr. Dana Nedělníková Ph.D., PhDr. Petra Nebesová	Platnost od: 22. 4. 2024
Schválil	Bc. Roman Béla 	Podpis
Rozdělovník	Vedoucí pracovníci	
Platnost	Pro všechny pracovníky CSS Praha	



Centrum sociálních služeb Praha

Obsah

1. Úvodní ustanovení	3
2. Oblast platnosti	3
3. Pojmy	3
4. Stížnost	3
4.1 Podání stížnosti	3
4.2 Přijetí a evidence stížností	4
4.3 Zásady projednávání a řešení stížností	5
4.4 Prošetření stížností	5
4.5 Druhá instance	6
5. Závěrečné ustanovení	7
6. Přílohy	7



Centrum sociálních služeb Praha

Žilinská 2769/2 | 141 00 Praha 4 | IČO: 70 87 82 77 | Č. Ú.: 2001 440 007/6000 | T: +420 296 332 014

Příspěvková organizace hlavního města Prahy. Člen Asociace poskytovatelů sociálních služeb.

www.csspraha.cz

1. Úvodní ustanovení

Klienti sociálních služeb a humanitárních programů Centra sociálních služeb Praha, p.o. (dále CSSP) jsou nositeli základních lidských práv a svobod zakotvených v ústavních normách ČR a mezinárodních úmluvách a dalších lidských práv. Účelem této směrnice je zajistit jednotný postup při vyřizování stížností v zájmu ochrany těchto práv i korektního a transparentního přístupu k zaměstnancům, vůči nimž stížnost směřuje.

Jedním z projevů aktivního naplňování práv klientů sociálních služeb a humanitárních programů je možnost vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti - stížnost.

2. Oblast

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance CSS Praha.

3. Pojmy a zkratky

CSSP – Centrum sociálních služeb Praha

4. Stížnost

Za stížnost je považováno takové podání, kterým se někdo domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a vyjadřuje nesouhlas s postupem či s osobou, která podle jeho názoru toto právo nebo zájem ohrozila nebo porušila. Stížností se dále rozumí jakékoliv podání proti postupu zaměstnanců CSSP, v němž se stěžovatel dožaduje nápravy popisovaného stavu. Stížnost (podání) se vždy posuzuje a vyřizuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označena.

4.1 Podání stížnosti

K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen osoba, která využívá službu či humanitární program. Stěžovatel má možnost si pro podání a vyřizování stížností zvolit nezávislého zástupce či blízkou osobu, tato osoba však bez ověřeného písemného zmocnění klientem nemá právo nahlížet do jeho klientské dokumentace.

Stížnost podává klient (či jiná zúčastněná osoba) osobně, písemně, elektronicky (e-mailem) na kontaktní adrese/e-mailové adrese CSSP: stiznosti@csspraha.cz nebo pracovníkovi v přímém kontaktu s klientem ve službě/zařízení. Volba mezi těmito možnostmi přísluší pouze stěžovateli. Stížnosti přijaté telefonicky nejsou přijímány,

osoba, která podnět přebírá, požádá stěžovatele o písemnou či osobní formu. Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně, což nemá vliv na samotný stížnostní postup.

4.2 Přijetí a evidence stížnosti

Jednoduché, **neformální ústní stížnosti** může pracovník v přímém kontaktu s klienty přijmout a vyřídit okamžitě na místě, pokud stěžovateli zcela vyhoví, vyhovění není v rozporu s právními předpisy a vnitřními předpisy CSSP a stěžovatel nepožaduje jiné řešení. Stížnost se v tomto případě eviduje ve složkách Stížnostní agendy služby/programu zápisem o obsahu stížnosti, datu podání a datu a způsobu vypořádání. Záznam obsahuje podepsané prohlášení stěžovatele, že řešení stížnosti považuje za uspokojivé. Celý zápis podepisuje pracovník v přímém kontaktu s klienty, který stížnost vyřizuje, a vedoucí služby/programu.

Všechny ostatní stížnosti, které jsou prostřednictvím pracovníka v přímém kontaktu s klienty či jakýmkoli jiným způsobem dle čl. 4. 1, odst. 2 doručeny poskytovateli, je kompetentní vyřizovat pouze pověřený metodik případně jeho zástupce, který je povinen potvrdit přijetí stížnosti stěžovateli, není-li podání anonymní. Každý pracovník přijímající stížnost ji neprodleně postupuje této osobě.

Ústní stížnosti se zaznamenají písemně tak, aby přesně odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci, tzn. jeho výroky nejsou interpretovány. Při osobním jednání se stěžovatel k záznamu vyjádří a podepíše jej. Pokud odmítne záznam podepsat, uvede se tato skutečnost v písemném záznamu. Stěžovateli se vydá stejnopis záznamu.

Pokud se stížnost netýká činnosti CSSP, informuje pověřený metodik nebo jím pověřený zástupce stěžovatele o správném adresátovi stížnosti, nabídne možnost přímého postoupení stížnosti. Je-li stížnost směřována proti jiné službě/programu CSSP, než kam bylo uskutečněno podání, je stěžovatel informován o vnitřním postoupení stížnosti.

Stížnosti na postup ředitele CSSP je příslušný vypořádat zřizovatel p.o. prostřednictvím pověřené osoby ve shodných lhůtách.

Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. CSSP je nápomocno při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Náklady na jeho činnost nehradí.

Stížnosti a jejich řešení se evidují ve složkách Stížnostní agendy služby/programu pod značkou S/CSSP/číslo/rok. Elektronické verze jsou evidované u osoby odpovědné za prošetření stížnosti. Složka obsahuje samotné podání (stížnost) se všemi doručenými

přílohami, kopii potvrzení přijetí stížnosti nebo její postoupení a vypořádání stížnosti (Rozhodnutí), příp. další relevantní dokumenty. Je-li v průběhu stížnostního řízení vedena komunikace se stěžovatelem a dalšími osobami, je tato komunikace nebo její přepis rovněž součástí složky Stížnostní agendy. Přepis osobní výpovědi stěžovatele je vždy se stěžovatelem projednán a předložen mu k podpisu.

4.3 Zásady projednávání a řešení stížností

- **Nestrannost:** pracovník, který stížnost prošetřuje, musí ke všem zúčastněným přistupovat nestranně a být veden snahou vyřešit stížnost spravedlivě a přijatelně pro stěžovatele. Pracovník má povinnost se v případě rizika podjatosti nechat zastoupit osobou pověřenou ředitelem CSSP.
- **Diskrétnost:** všichni pracovníci, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni povinnou mlčenlivostí a Etickým kodexem sociálního pracovníka.
- **Korektní přístup** ke všem zúčastněným stranám, tedy stěžovateli, pracovníkovi, vůči kterému stížnost směřuje, případným svědkům i těm, kteří stížnost prošetřují.
- **Transparentnost:** každému je známo, jaké mechanismy se přijetím stížnosti spouští, kdo za prošetření odpovídá a jak a v jakých lhůtách bude postupovat. Zaměstnanci CSSP i klienti služeb a humanitárních programů jsou prokazatelně informováni o stížnostních postupech.

4.4 Prošetření stížnosti

- **Pověřený metodik** prošetřuje stížnost tak, aby bylo stěžovateli podáno vysvětlení o způsobu prošetření a přijatých opatřeních; dbá na to, aby ten, proti němuž stížnost směřuje, se s jejím obsahem co nejdříve po podání stížnosti seznámil a měl možnost se k ní vyjádřit. Svá zjištění doplňuje dle potřeby o studium dokumentace, rozhovor s nadřízeným napadeného pracovníka a další prostředky.
- **Metodik** ve spolupráci s vedoucím služeb navrhuje a přijímá opatření, k jejichž návrhu i způsobu provedení může využít spolupráce dalších pracovníků CSSP.
- Pokud je stížnost shledána odůvodněnou a směřuje k jednání pracovníka CSSP, nápravná opatření jsou projednána s nadřízeným pracovníka, proti němuž stížnost směřovala. Podle rozsahu škody, úmyslu a dalších okolností mohou opatření spočívat v:

- ✓ omluvě klientovi;
 - ✓ změně napadeného postupu;
 - ✓ napomenutí pracovníka;
 - ✓ náhradě škody
 - ✓ ukončení pracovního poměru/dohody o práci konané mimo pracovní poměr v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb. Zákoníkem práce a Pracovním řádem spolku
 - ✓ Podání trestního oznámení (při podezření na spáchání přestupku či trestného činu).
-
- Stěžovateli, je-li jím klient, je nabídnuta možnost spolupráce s jiným pracovníkem. Případnému nástupci dotčeného pracovníka je nabídnuta zvýšená profesionální podpora.
 - Stěžovatel je o přijatých opatřeních informován doporučeným dopisem/datovou zprávou (schránkou)/ e-mailem, osobním převzetím Rozhodnutí proti podpisu, a to nejpozději do 30 kalendářních dní od přijetí stížnosti. Ve způsobu doručení se preferuje shodná cesta, jakou byla stížnost podána (netýká se anonymních schránek). Osoba odpovědná za prošetření stížnosti může lhůtu zkrátit, příp. s odůvodněním prodloužit, maximálně však na kalendářních 60 dní.
 - Rozhodnutí o vyřízení anonymní stížnosti není doručováno, s výjimkou situace, kdy stěžovatel použije k podání e-mailovou adresu neumožňující identifikaci fyzické osoby. Ve všech případech je Rozhodnutí archivováno ve složce Stížnostní agendy služby/programu a na ústředí ředitelství CSSP.
 - Stížnost je pro CSSP příležitostí ke zlepšování kvality práce, proto jsou stížnosti předmětem reflexe na týmových poradách, a to podle možností anonymně, bez uvedení identity dotčených osob. Stížnosti jsou dále využívány při hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a cíli klientů.

4. 5 Druhá instance

- Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, má právo se odvolat k řediteli CSSP. **Odvolání** je právem obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.



Centrum sociálních služeb Praha

- Lhůta pro podání odvolání je 14 kalendářních dní na adresu ředitelství CSSP, případně zřizovatele. Přijetí odvolání potvrzuje a stížnost šetří ředitel CSSP ve shodných lhůtách jako u prvoinstančního šetření stížnosti.
- Nemá-li stěžovatel důvěru využít ve druhé instanci shodné instituce, může se obrátit na zřizovatele nebo na něm nezávislé instituce, např. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb. O této možnosti musí být v Rozhodnutí poučen, včetně příslušných kontaktů.

5. Závěrečná ustanovení

Na vyřizování stížností se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Obsah směrnice je ve zjednodušené verzi součástí informačních materiálů poskytnutých klientům sociálních služeb a programů a dále jsou s postupy klienti seznamováni osobně.

6. Přílohy

F_01_OS_CSSPraha_12_02 – Seznámení s dokumentem

ZÁZNAM O SEZNÁMENÍ S DOKUMENTEM a jeho REVIZEMI

Identifikační číslo dokumentu: OS_CSSPraha_12_02

Název dokumentu: Stížnosti

Niže podepsaní prohlašují, že byli s dokumentem seznámeni.

Poř. číslo	Datum zápisu	Dokument prostudoval a vzal na vědomí			Uvedte číslo revize a parafu								
		Jméno a příjmení	Pracoviště	Podpis	číslo	paraf	číslo	paraf	číslo	paraf	číslo		
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.													
8.													
9.													
10.													
11.													
12.													