

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby NZDM v Brně

Stížnosti zaměstnanců na službu nebo zřizovatele služby NZDM v Brně. Postup podání stížnosti zaměstnancem je popsán ve *Směrnici č. ORG/3: Stížnosti zaměstnanců*.

Ve službě NZDM v Brně mají uživatelé právo vznášet stížnosti, připomínky a podněty. Všechny tři pojmy vnímáme jako popud ke zlepšení našich služeb, dá se z toho vytěžít poučení a lepší práce s uživateli. Stížnosti mají sloužit zároveň jako nástroj kontroly ochrany práv uživatelů. Dále všechny tři pojmy přispívají k rozvoji služeb a pracovníků.

Práva uživatelů při podání přání, připomínky, stížnosti (dále jen podnětu):

- Uživatel má právo podat podnět ústně, písemně, jmenovitě i anonymně
- Podnět může být vložen do schránky, předán kterémukoliv pracovníkovi na službě nebo může být poslán poštou nebo elektronickou sítí
- Podnět je projednán na nejbližší týmové poradě
- Vyjádření o řešení a reakci na podnět musí být nejpozději do 30 dnů
- Při ústním podání podnětu je proveden zápis s přesnou citací uživatele
- V případě stížnosti na pracovníka řeší stížnost vedení s pracovníkem, který se měl dopustit pochybení, o tomto jednání je učiněn zápis
- Uživatel má právo být přítomen řešení podnětu
- Uživatel má právo navrhnout možná řešení daného podnětu
- Uživatel má právo si zvolit nezávislého zástupce, kterému věří a bude jej při vyřizování podnětu zastupovat
- Uživatel má právo přizvat k řešení podnětu tlumočnicka
- Uživatel má právo se odvolat v případě nespokojenosti s výsledkem řízení

1 Vymezení pojmů, evidence

- **Stížnost** - většinou se týká negativních věcí pro uživatele, jde o událost nebo stav, které chce řešit, je s nimi nespokojen a očekává vyřešení a výsledek. Jako stížnost musíme také chápat každou věc, kterou uživatel za stížnost označí.
- **Připomínka a podnět** - připomínka se vztahuje již k existujícím věcem. Většinou se řeší přímo aktuálně, je o ní proveden zápis do evidenčního systému a pokud se týká něčeho nosného, dále se v týmu projednává. Podnět vyváří nové věci nebo ruší stávající věci. Zapisuje se do evidenčního systému a je o něm jednáno v týmu. Připomínku i podnět chápeme jako přání uživatelů - buď něco zavést nebo zrušit, proto je evidujeme pod jedním označením - přání.

2 Kdo může podat stížnost

- jakákoli osoba, která přijde se službou do styku, např. uživatel, rodič uživatele, pracovník, i další občané.
- uživatelé jsou o možnosti podat stížnost informováni kontaktními pracovníky v těchto situacích:
 - při prvokontaktu
 - při uplatnění sankce za porušení pravidel
 - při projevu nespokojenosti, který kontaktní pracovník zaznamenává
 - při běžném rozhovoru, prakticky lze kdykoliv

3 Způsob podání stížnosti

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby. Stížnost je možno podat:

- **ústně** (následně je o stížnosti sepsán přejímajícím pracovníkem záznam na formulář, záznam je poté podepsán uživatelem a pracovníkem, případně svědkem)
- **písemně**
 - předat osobně pracovníkovi klubu
 - hodit do schránky přání a stížností, která visí na dostupném místě v klubu
 - poslat dopisem k rukám týmu NZDM v Brně
 - poslat dopisem k rukám vedoucímu NZDM v Brně
 - poslat dopisem k rukám odborného ředitele Společnost Podané ruce, o.p.s.
 - poslat dopisem k rukám předsedy Společnost Podané ruce, o.p.s.
- **emailem:**
 - poslat emailem k rukám týmu NZDM v Brně
 - poslat emailem k rukám vedoucí NZDM v Brně
 - poslat emailem k rukám odborného ředitele Společnost Podané ruce, o.p.s.

- poslat emailem k rukám předsedy Společnost Podané ruce, o.p.s.

Stížnost musí obsahovat:

- kontaktní údaje stěžovatele
- důvod stížnosti - co je důvodem stížnosti, zda došlo k nějaké faktické újmě, nebo zda faktická újma hrozí
- cíl stížnosti - za jakým cílem je stížnost podána, čeho jí má být dosaženo

Fakultativně může stížnost obsahovat:

- vymezení zúčastněných osob - tedy osob, jichž se stížnost týká
- návrh nápravy - tedy představu stěžovatele ohledně formy nápravy

Anonymní stížnost:

- je možnost ji podat do schránky přání a stížností
- zaslat poštou
- pokud obsahuje zásadní sdělení, je stížnost projednána v týmu a výsledek je vyvěšen na nástěnce v klubu.

4 Ke komu se může stížnost podat

Orgánem řešícím stížnosti je:

- **tým pracovníků služby NZDM v Brně** - v případě, že se stížnost týká běžných provozních věcí klubu
 - Adresa: pracovníci služby NZDM v Brně, Společnost Podané ruce o.p.s., Václavská 15, 603 00 Brno
 - Email: nzdm.brno@podaneruce.cz, do předmětu je nutno uvést pro Roberta Hořavu
- **vedoucí služby NZDM v Brně** - v případě, že se stížnost dotýká konkrétního chování pracovníka
 - Adresa: Robert Hořava, NZDM v Brně, Společnost Podané ruce o.p.s., Václavská 15, 603 00 Brno
- **vedoucí oddělení odborných služeb v JMK Společnosti Podané ruce o.p.s.** - v případě, že se stížnost týká vedoucího klubu NZDM v Brně a zásadních provozních, personálních a procedurálních záležitostí služby
 - Adresa: Mgr. Petr Blažek, Společnost Podané ruce, o.p.s., vedoucí oddělení odborných služeb v JMK, Svatoplukova 84, 602 00 Brno
 - Email: blazek@podaneruce.cz
- **odborný ředitel Společnosti Podané ruce o.p.s.** - v případě, že se stížnost týká zásadních provozních, personálních a procedurálních záležitostí služby
 - Adresa: Odborný ředitel MUDr. Jiří Dolák, Společnost Podané ruce o.p.s. Svatoplukova 84, 615 00 Brno
 - Email: psychiatricka.ambulance@podaneruce.cz

5 Způsob projednání a lhůta pro řešení stížnosti, odvolání

Lhůta pro odpověď na stížnost je stanovena na **30 dnů**. Rozhodnutí ohledně řešení stížnosti sděluje odpovědný orgán stěžovateli **písemně**. Osoby, jichž se stížnost týká, se mohou proti rozhodnutí **odvolat, a to do 14 dnů** od doručení rozhodnutí.

Ke komu se může podat odvolání

- **vedoucí služby NZDM v Brně** - v případě, že se stížnost týkala běžných provozních věcí klubu
 - Adresa: Robert Hořava, NZDM v Brně, Společnost Podané ruce o.p.s., Václavská 15, 603 00 Brno
 - Email: nzdm.brno@podaneruce.cz, do předmětu je nutno uvést pro Roberta Hořavu
- **vedoucí oddělení odborných služeb v JMK, Společnosti Podané ruce o.p.s.** - v případě, že se stížnost dotýká vedoucího klubu a zásadních provozních personálních a procedurálních záležitostí služby
 - Adresa: Mgr. Petr Blažek, Společnost Podané ruce, o.p.s., vedoucí oddělení NZDM v Brně, Svatoplukova 84, 602 00 Brno
 - Email: blazek@podaneruce.cz
- **odborný ředitel Společnosti Podané ruce o.p.s.** - v případě, že se stížnost týká zásadních provozních, personálních a procedurálních záležitostí služby
 - Adresa: **MUDr. Jiří Dolák** Společnost Podané ruce, o.p.s., Svatoplukova 84, 602 00 Brno
 - Email: psychiatricka.ambulance@podaneruce.cz

- **předseda Společnost Podané ruce, o.p.s.** - v případě, že se stížnost týká zásadních provozních, personálních a procedurálních záležitostí služby a poškození práv uživatele
 - Adresa: Bc. Pavel Novák, Společnost Podané ruce, o.p.s., statutární zástupce, Svatoplukova 84, 602 00 Brno
 - Email: novak@podaneruce.cz

Pokud stále není stěžovatel s rozhodnutím spokojen, lze se do 14 dnů odvolat k:

Dozorčí rada Společnost Podané ruce, o.p.s.
Svatoplukova 84
615 00 Brno

Česká asociace streetwork

Rada pro etiku a supervizi
Senovážné náměstí 24
Praha 1
110 00

Email: portal@streetwork.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
Brno
602 00

Proti rozhodnutí veřejného ochránce práv již není odvolání.

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.