



Pravidla postupu podání a řešení podnětů

Vážené klientky, vážení klienti a příznivci FOKUSU – Písek, z. ú.

Budeme velice rádi za Vaše přání, náměty a stížnosti, které nám pomohou stále zlepšovat a zkvalitňovat naše služby. Vaše přání, náměty a stížnosti jsou pro nás velmi cennou a důležitou zpětnou vazbou, která nám umožní se zastavit a napravit to, co se napravit dá a udělat opatření, abychom se chybám v budoucnu vyvarovali.

Náměty, přání a stížnosti se budou dále nazývat podněty.

Jsme si vědomi, že sdělit nám, co se Vám nelíbí, nemusí být pro Vás snadný a jednoduchý krok. Pro naši organizaci je velmi důležitá atmosféra vzájemné důvěry, proto jsme vytvořili tato pravidla postupu řešení podnětů. Pravidla vycházejí ze standardu č. 7 *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb*.

Pravidla jsou určena pro klienty organizace, rodinné příslušníky nebo osoby blízké klientů, úzce spolupracující organizace a veřejnost (dále jen oznamovatelé).

Informování

Během podpisu Dohody o poskytování služby jste byli podrobně seznámeni s možností podávat podněty ve Fokusu nebo alespoň upozorněni na tuto možnost. Tato Pravidla postupu podání a řešení podnětů jsou součástí dohody o poskytování služby. Dále byste měli být v průběhu naší spolupráce průběžně informováni a motivováni podávat podněty. Průběžné informování se může dít formou společných setkávání a seznamování se nad pravidly.

Oznamujete-li, stěžujete-li si nebo něco kritizujete ústně, je povinností každého sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách upozornit Vás na možnost podat podnět a jakým způsobem probíhá celý postup jeho řešení.

Pracovníci Fokusu jsou povinni umožnit Vám podnět podat i v případě, že si nepřejete uvést své jméno. Váš podnět bude anonymní. Údaje v podnětu, které nám poskytnete, jsou vždy považovány za důvěrné a je s nimi tak zacházeno.

Co znamená podnět

Podnět znamená přání, námět nebo stížnost.

Přáním může být projevená touha po změně, např. náplní aktivit v sociálních službách.

Námět může být konkrétní návrh, např. na změnu času, aktivity, nové aktivity, propagace, apod.



Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb Fokusu, s organizací a řízením práce ve Fokusu či jeho prezentováním na veřejnosti.

Stížnost je možné podat na:

- nevhodné jednání pracovníků (např. neslušnost, nepracování na individuálních plánech, arogance, urážení, ponižování i před jinými klienty, křičení, vydírání apod.), nesrozumitelnost předávaných informací, nesrozumitelnost činností, nadměrné nároky, apod.
- nesprávné jednání nebo nečinnost pracovníka Fokusu, nebo i celé organizace, nedodržování pravidel (které má organizace zpracované), a především pokud jsou porušována práva klientů.
- stížnost může být podána i na jiného klienta, např. pro jeho nevhodné chování.

Přání a námět nejsou vedeny jako stížnost pokud je tak sám/a za stížnost neoznačíte. To znamená, že vyřešení se Vám nebude oznamovat písemnou formou, ale výsledek řešení bude vyvěšen na nástěnce v místě podání (v Písku a Strakonících v kuchyni, v Sušici v prostorách sociálně terapeutické dílny).

Jak má podnět vypadat?

Konkrétní podoba obsahu podnětu není stanovena. Pro Vaši představu, zde uvádíme možnou podobu a příklady. Mějte, prosím, na paměti, že tato podoba není povinným požadavkem, ale orientační možností.

Návrh podnětu pro inspiraci

Vaše jméno, kontakt (nechcete-li, nemusíte uvádět ani jedno), čeho konkrétně se podnět týká, kdy se událost stala a jaký případně měla (negativní) dopad, případně i jakou formu nápravy očekáváte.

Příklady: Stížnost

Jmenuji se Karel Novák a nejsem spokojen se sociální pracovníci. Pracovnice mi už dvakrát zrušila domluvenou schůzku. Nepracuje se mnou na stanoveném cíli. Zrušené schůzky měly proběhnout minulý a předminulý týden. Už dva týdny nevím, co mám dělat, nikdo se o mě nezajímá. Rád bych, aby mi to bylo nahrazeno nebo aby mi byla přidělena jiná pracovnice.



Přání i stížnost

Vadí mi, že je Fokus nedostupný odpoledne v pozdějších hodinách, třeba do 20h. Nemůžu tam chodit, protože jsem v té době v práci.

Stížnost

Už po několikáté se mi stalo, že pracovnice Alice Nováková se ke mně chovala nevhodně při vaření. Před ostatními klienty mě zesměšňovala, neustále si ze mě dělala srandu nebo mě napomínala. Nepřestala, i když jsem jí řekla, ať toho nechá. Doufám, že se mi omluví a už se to nebude opakovat. Karla Nováková

Jak podat podnět?

Fokus se bude zabývat každým Vaším podnětem, ve kterém můžete i nemusíte uvést své jméno. Neuvedete-li své jméno a kontakt, bude Váš podnět brán jako anonymní a bude řešen úplně stejnou cestou. Jen jeho vyřešení naleznete na nástěnce pobočky (v Písku a Strakonících v kuchyni, v Sušici v prostorách sociálně terapeutické dílny).

Formu podání můžete zvolit:

- **Písemně** - dopisem zaslaným poštou na adresu FOKUSU – Písek, z. ú. nebo můžete dopis osobně předat kterémukoliv sociálnímu pracovníkovi či řediteli organizace. Váš podnět prosím nepředávejte administrativním pracovníkům. Podnět lze také podat e-mailem.

Adresy poboček: FOKUS – Písek, z. ú., Kollárova 485, 397 01 Písek
FOKUS – Písek, z. ú., Lidická 1081, 386 01 Strakonice
FOKUS – Písek, z. ú., Nuželická 60, 342 01 Sušice

e-mail ředitele organizace:	info@fokus-pisek.cz
e-mail vedoucí pobočky Písek:	poradna@fokus-pisek.cz
e-mail vedoucí pobočky Strakonice:	ambulance@fokus-pisek.cz
e-mail vedoucí pobočky Sušice:	dilnasusice@fokus-pisek.cz

- **Vhozením do označené schránky na podněty** v prostorách Fokusu, které naleznete v Písku i ve Strakonících na chodbě. V Sušici v prostorách sociálně terapeutické dílny u informační nástěnky. Schránka je jednou týdně vybírána pověřenými pracovníky.



- **Osobně** je možné podnět sdělit každému sociálnímu pracovníkovi či pracovníkovi v sociálních službách a řediteli. Podněty nelze ústně sdělovat administrativním pracovníkům.
- **Telefonicky** je možné podat podnět řediteli na čísle 773 607 769, pověřenému pracovníkovi v Písku na čísle 774 483 769 (vedoucí pobočky Písek), ve Strakonících na čísle 608 271 800 (vedoucí pobočky Strakonice) a v Sušici na čísle 774 451 769 (vedoucí pobočky Sušice).

Ústní a telefonické podání musí pracovník **zaznamenat do formuláře**. Při ústním podání podnětu, Vám po vyplnění předloží formulář k přečtení a k podpisu (popřípadě k jinému způsobu ověření). Na Vaše přání bude podnět podán jako anonymní a nemusíte formulář podepisovat.

Formulář záznamu obsahuje:

- Podnět: Přání / námitka/ *např. stížnost*
- Vaše jméno (můžete, ale také nemusíte uvést): *např. nechci uvést*
- Kontakt, v případě, že si přejete být písemně informován o vyřešení podnětu
- Jaké konkrétní věci se stížnost týká (*co je napadáno, popis události, pracovníci, kdy se tak stalo, škoda*): *Pracovnice se nevhodně chovala k mamince. Při společném nákupu si mě vůbec nevšimla a sama si nakupovala domů.*
- Případně jací pracovníci Fokusu se měli jednání dopustit: *např. Alice Nováková*
- Forma nápravy – co očekáváte či navrhuje: *např. aby se to neopakovalo*
- Vznikla-li Vám nebo osobě, kterou zastupujete, škoda, měla by být vyčíslena nebo alespoň rámcově konkretizována: *např. nevznikla, nebude*
- Váš podpis, popř. poznámka, že si přejete zachovat anonymitu: *např. bez podpisu*
- Podpis pracovníka
- Den přijetí

Vámi poskytnuté údaje jsou považovány za důvěrné a naší povinností je tyto údaje chránit. Máte-li zájem, může Vám sociální pracovník, pracovník v sociálních službách či ředitel pomoci v sepsání či formulování Vašeho podnětu.



Co když...

Pokud se podnět nějakým způsobem týká pracovníka, který s Vámi sepisuje podnět, musí Vás na to pracovník upozornit a přivolat či doporučit jiného pracovníka či ředitele. Podáváte-li podnět na jednu z poboček, je podnět vždy předán druhé pobočce, popřípadě řediteli organizace. Podáváte-li podnět přímo na ředitele organizace, je tento podnět předán Správní radě Fokusu popřípadě Jihočeskému krajskému úřadu (kontakt uveden níže).

Žádný pracovník Vás nesmí od Vašeho úmyslu odrazovat či Váš podnět jakýmkoliv způsobem hodnotit nebo snižovat.

Podání podnětu nesmí být za žádných okolností důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany pracovníků Fokusu. V případě, že se tak stane, sdělte to přímo řediteli organizace.

Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Co se děje s podnětem?

Zpracování podnětu, dokumentaci a jeho vyřešení má na starosti pověřený pracovník organizace, kterým je vždy vedoucí pobočky. Stížnost týkající se pověřeného pracovníka, vyřizuje ředitel organizace. Každý podnět je pověřeným pracovníkem zaevidován do složky podněty a je založen v uzamykatelné skřínce jako samostatný spis. Tento samostatný spis je evidován pod datem jeho přijetí.

Pověřený pracovník pečlivě prošetří všechny podstatné okolnosti podnětu, posoudí jeho důvodnost. Následně vypracuje opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracuje též písemné odpovědi pro Vás.

Pověřený pracovník musí oznámit řediteli skutečnosti, které se zakládají na podezření ze spáchání **přestupku** (např. jednání pracovníka jménem Fokusu bez souhlasu či vědomí ředitele nebo vedoucího pracovníka, apod.), **tretného činu** (např. násilí, krádež, zpronevěra, zneužívání informací, neoprávněné nakládání s osobními údaji, apod.) nebo **správního deliktu** (např. Fokus nevyúčtoval daně, Fokus poskytuje službu, kterou nemá registrovanou nebo neposkytuje službu podle zákona o sociálních službách, Fokus neuzavírá s klienty dohody o poskytování služeb apod.). Poté ředitel rozhodne o dalším postupu. Pověřený pracovník je kontrolován ředitelem Fokusu.

Do dokumentace podnětů mají právo nahlížet kontrolní a inspekční orgány a to v plném rozsahu dokumentace.



Vyřešení podnětu

Vyřízení podnětu by nemělo přesáhnout 21 dní. To znamená, že v této lhůtě bude u přání, námětů a anonymních stížností vyřešení podnětu uvedeno na nástěnce. U stížností Vám bude v této lhůtě zasláno písemné vyjádření. Dojde-li k nedodržení této lhůty, budete pověřeným pracovníkem o důvodu písemně informováni, a také budete informováni o předpokládané době vyřízení a to i v případě anonymních podnětů. Pověřený pracovník je povinen pečlivě prošetřit všechny důležité okolnosti podnětu, posoudit jeho důvodnost a vypracovat opatření k odstranění případných nedostatků a zpracovat též návrh písemné odpovědi. Pověřený pracovník, který podnět řeší, je povinen vyžádat si vyjádření pracovníka, proti kterému je podnět veden, popřípadě všech účastníků, kterých se týká. Pokud jste (nebo jiná osoba) brán/a jako svědek, máte právo vypovídat za přítomnosti osoby, kterou si sám/a zvolíte. V průběhu prověřování podnětu nesmí být na žádného z účastníků vyvíjen nátlak.

Pověřený pracovník Vás bude informovat v případě stížnosti o postupu a vyřízení podnětu písemnou formou. Tato povinnost se týká i anonymních podnětů, u nichž bude vyřešení vyvěšeno na nástěnce v Písku a Strakonících v kuchyni a v Sušici v prostorách sociálně terapeutické dílny. A to i v případě, že podnět byl shledán neodůvodněným.

Odůvodněným podnětem může být, že pracovník chodí do práce pozdě, klienti čekají před Fokusem, než přijde, aktivita je od devíti, pracovník přišel až v deset hodin.

Neodůvodněným podnětem může například být, že pracovník klientovi nebere telefon o víkendu.

Písemná odpověď vyřešení podnětu obsahuje:

- Datum vyřízení a datum přijetí, pod kterým je podnět evidován.
- Jméno a podpis odpovědné osoby, která podnět vyřizovala.
- Výsledek vyřízení podnětu. Je možné konstatovat, že podnět byl shledán jako odůvodněný nebo neodůvodněný. Je možné, že podnět bude shledán i jako částečně oprávněný a pak je třeba přesně uvést, v čem byl oprávněný a v čem nikoliv. Může se však také stát, že se přes veškerou snahu nepodaří zjistit, zda podnět byl oprávněný či nikoliv. Pak je nutné konstatovat ve vyřízení podnětu tuto skutečnost spolu s odůvodněním, proč se nepodařilo podnět vyřešit.
- Náhrada (její forma a způsob, písemná podoba), možné řešení.
- Jaká opatření byla organizací přijata v případě, že podnět byl oprávněný.



- Jakým způsobem a kam se můžete odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením podnětu.

FOKUS – Písek má právo znovu přezkoumat své rozhodnutí, jak podnět vyřídil nebo jeho vyřízení sám změnil ve Váš prospěch.

FOKUS – Písek se nebude zabývat řešením podnětu, který nesouvisí s poskytováním služeb.

Opakované podněty budou znovu přezkoumány, i když byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti.

Odvolání

Nejste-li spokojen/a s vyřešením svého podnětu, máte právo podat odvolání v písemné podobě do 14 dnů od doby, kdy Vám bylo naše vyjádření doručeno. Odvolat se můžete na adresu FOKUS – Písek, z. ú. s označením: **Správní rada FOKUSU**, jmenovitě Bc. Eva Vodičková, DiS., Lenka Chovancová a MUDr. Jolana Hejlová, Kollárova 485, 397 01 Písek, případně je možné poslat e-mail na adresu hemik@seznam.cz (E. Vodičková);

Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, **vedoucí odboru sociálních věcí**, Mgr. Pavla Doubková, Tel. 386720604, Email.: doubkova@kraj-jihocesky.cz;

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00, Praha 5, Tel.: 220 515 188, E-mail.: sekr@helcom.cz;

Ombudsman – Anna Šabatová, Údolní 39, 602 00, Brno, Tel. 542 542 888 E-mail.: podatelna@ochrance.cz;

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 Tel.: 221 921 111 E-mail.: posta@mpsv.cz.

Tyto orgány je možné kontaktovat písemně, telefonicky či e-mailovou poštou. Správní radu Fokusu je možné kontaktovat pouze písemně na adresu Fokusu, nebo e-mailem.

V

dne

Podpis