



---

**CENTRUM PRO RODINU A SOCIÁLNÍ PÉČI Z. S.**

Kostelní náměstí 3172/1, 728 02 Ostrava

---

## ***OPERAČNÍ MANUÁL ORGANIZACE***

### ***ČÁST 7***

# ***STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PROGRAMŮ***



## OBSAH

<b>OBSAH</b> .....	<b>1</b>
<b>7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PROGRAMŮ</b> .....	<b>2</b>
7.1    OBEČNÁ PRAVIDLA .....	2
7.2    OSOBY POVĚŘENÉ VYŘIZOVÁNÍM STÍŽNOSTÍ .....	3
7.3    POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI .....	3
7.4    ZPŮSOBY SDĚLENÍ ODPOVĚDI O VYŘEŠENÍ STÍŽNOSTI .....	4
7.5    POSTUP PŘI NESPOKOJENOSTI STĚŽOVATELE S ŘEŠENÍM.....	4
7.6    EVIDENCE STÍŽNOSTÍ .....	4
7.7    SANKČNÍ POSTUP V PŘÍPADĚ PROKÁZANÉHO POCHYBENÍ PRACOVNÍKA CPR.....	5
7.7.1 <i>Projednání charakteru pochybení</i> .....	5
7.7.2 <i>Způsoby nápravy pochybení vůči stěžovateli</i> .....	5
7.7.3 <i>Druhy sankcí</i> .....	5
7.8    AKTUALIZACE DOKUMENTU .....	6
<b>PŘÍLOHA: STÍŽNOST NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PROGRAMŮ</b> .....	<b>7</b>



## 7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PROGRAMŮ

### 7.1 OBECNÁ PRAVIDLA

Stížností se rozumí vyjádřená nespokojenost. Podstatou je, že mohlo dojít k porušení práva nebo nároku, které stěžovateli náleží. Stížnosti jsou vnímány zásadně pozitivně, jako věcně a konkrétně formulované podněty, které jsou příležitostí pro zvyšování kvality práce CPR.

Kdokoliv má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob a průběh realizace aktivit či služeb, které organizuje CPR.

Podání stížnosti není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána; právo podat stížnost musí být naplněno, aniž by došlo k ohrožení osoby podávající stížnost.

Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, a to jak fyzickou, tak právnickou osobu (např. příbuzného, přítele, občanskou poradnu apod.). Takový zástupce ovšem nesmí být členem struktur CPR.

V případě, že má stěžovatel omezené komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je CPR povinno přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočnicka.

- odborník na tlumočení do českého znakového jazyka – Moravskoslezská unie neslyšících, [www.msun.cz](http://www.msun.cz),
- odborník na tlumočení pro klienty hluchoslepe – LORM Ostrava, [www.lorm.cz](http://www.lorm.cz),
- odborník na tlumočení do jiného jazyka.

Totožnost stěžovatele:

- stěžovatel má možnost uvést ve stížnosti svou totožnost, s údaji se nakládá podle pravidel o ochraně osobních údajů,
- uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno,
- stěžovatel má možnost podat stížnost anonymně.

Možnosti sdělení stížnosti:

- písemně poštou na adresu střediska,
- e-mailem na adresu střediska nebo organizace ([rodina@prorodiny.cz](mailto:rodina@prorodiny.cz), [vyzva@prorodiny.cz](mailto:vyzva@prorodiny.cz), [cpr@prorodiny.cz](mailto:cpr@prorodiny.cz)),
- vhozením do schránky, kterou má každé středisko; ve Středisku VÝZVA „Schránka důvěry“ přede dveřmi, ve Středisku RODINA „Schránka přání a stížností“ proti vchodu,
- ústně vedoucímu střediska nebo vedoucímu aktivity či koordinátorovi služby; příjemce ústní stížnosti zapisuje obsah do stanoveného formuláře.



CPR rozlišuje mezi oprávněnou a neoprávněnou stížností. Neoprávněná je taková, která se nevztahuje k průběhu a kvalitě služby (stížnost na počasí, sociální systém, politickou situaci, hospodářské poměry).

Hosté programů, účastníci aktivit, klienti sociálních služeb – všechny osoby oprávněné podat stížnost – jsou o svém právu informováni; jednak při představování aktivity, jednak mají k dispozici písemnou formu pravidel: ve Středisku RODINA v recepci, ve Středisku VÝZVA samostatně v každé službě.

CPR rozlišuje se mezi stížností a připomínkou. O připomínku se jedná, pokud osoba nechce situaci dále řešit formou stížnosti, ale zároveň předloží téma, které si žádá věcné řešení. Připomínka může být zdrojem pro rozvoj a aktuální utváření služby; řešením připomínek vzniká prostor pro vznik příkladů dobré praxe pro případ řešení obdobných situací v budoucnosti.

## **7.2 OSOBY POVĚŘENÉ VYŘIZOVÁNÍM STÍŽNOSTÍ**

Osobou pověřenou přijímáním je ve všech programech vedoucí, asistentka střediska, místopředseda a předseda, a dále všichni pracovníci CPR, kteří jsou v zaměstnaneckém poměru (ne spolupracovníci, dobrovolníci); služby mají stanoveny příjemce podle vlastní metodiky.

Řešitelem stížnosti týkající se projektů, programů a aktivit CPR (mimo registrované sociální služby) je ustanovená tříčlenná Komise pro vyřizování stížností; dva jsou stálí členové – místopředseda a vedoucí správních činností, třetí člen je vedoucí daného programu.

Registrované sociální služby mají stanoveno vlastní složení komise v metodických dokumentech dané služby.

Jedná-li se o stížnost na vedoucího programu, je stížnost adresována místopředsedovi a ten určí další osobu z výkonné rady, která bude třetím členem Komise pro vyřizování stížností.

## **7.3 POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI**

Stěžovatel má nárok, že jeho stížnost bude vyřízena do 30 dnů.

Každá stížnost (podaná písemně poštou, mailem, písemně přes schránku, ústně) je příjemcem stížnosti zapsána. K podání, evidenci a vyřízení slouží stanovený formulář, který se ukládá do složky Stížnosti, uložené u vedoucího střediska.

Ústně přednesenou stížnost zaznamenává příjemce na stanoveném formuláři sám a vkládá do složky Stížnosti.

Příjemce stížnosti informuje místopředsedu, který určí termín porady Komise pro vyřizování stížností, kde bude projednána.

Komise pro vyřizování stížností záležitost projedná, stanoví následný postup, který připsá do formuláře včetně dohodnuté odpovědi; je tedy archivován ve složce Stížnosti.



## 7.4 ZPŮSOBY SDĚLENÍ ODPOVĚDI O VYŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Odpověď má písemnou formu a je stěžovateli zaslána, pokud poskytl kontaktní údaje.

Odpověď je stěžovateli doručena stejnou cestou, jakou stížnost podal, případně způsobem, který si výslovně zvolil.

U anonymních stížností je odpověď po dobu 30 dnů umístěna na nástěnce u vstupu do střediska.

V případě nutnosti je výsledek řízení se stěžovatelem probrán také ústně.

## 7.5 POSTUP PŘI NESPOKOJENOSTI STĚŽOVATELE S ŘEŠENÍM

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit s podnětem k prošetření své stížnosti na další nadřízené orgány a dále na další organizace:

- předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s., který je dále povinen záležitost řešit projednáním na výkonné radě CPR.  
Kontaktní adresa Syllabova 19, Ostrava-Zábřeh, [cpr@prorodiny.cz](mailto:cpr@prorodiny.cz),
- Národní centrum pro rodinu  
Průchodní 2  
602 00 Brno  
telefon: 733 598 575'  
e-mail: [ncpr@volny.cz](mailto:ncpr@volny.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
telefon: 542 542 111  
informační linka 542 542 888  
podávání podnětů – e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
telefon: 257 003 500  
e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

## 7.6 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Každá stížnost je evidována prostřednictvím formuláře stanoveného formátu.

Všechny tyto formuláře se ukládají do složky Stížnosti, uložené u asistentky střediska; zodpovědnost za vyplnění a archivaci má vedoucí dotčeného programu.

Formulář pro stížnost obsahuje tyto údaje:

- evidenční číslo stížnosti,



---

## CENTRUM PRO RODINU A SOCIÁLNÍ PÉČI Z. S.

---

- datum přijetí stížnosti,
- pokud byla přijata písemná forma stížnosti, listinná podoba nebo vytištěný e-mail se přikládá,
- jméno stěžovatele (pokud je známo),
- předmět stížnosti (zaznamenané stížnosti obsahují skutečné výroky stěžovatele, ne jen interpretaci pracovníka),
- průběh řešení stížnosti,
- text odpovědi na stížnost (zpravidla formou přílohy, např. vytisknutý text e-mailu),
- kdo stížnost řešil a jeho podpis,
- jakým způsobem byl stěžovatel informován (dopisem, e-mailem, telefonátem nebo umístěním odpovědi na nástěnce před vstupem do Poradny pro vztahy a rodinu),
- datum vyřízení stížnosti.

### **7.7 SANKČNÍ POSTUP V PŘÍPADĚ PROKÁZANÉHO POCHYBENÍ PRACOVNÍKA CPR**

#### *7.7.1 PROJEDNÁNÍ CHARAKTERU POCHYBENÍ*

Šetřené pochybení pracovníka se projednává na poradě střediska a je evidováno v zápise. Je probíráno:

- přesné pojmenování sporného chování pracovníka,
- vyjádření pracovníka,
- vyhodnocení události pohovorem nadřízeného s pracovníkem, který údajně pochybil,
- kroky postupu k nápravě.

V nadále sporných případech se uskuteční projednání na výkonné radě organizace,

- v případě potvrzeného pochybení pracovníka se stanoví postup nápravy.

#### *7.7.2 ZPŮSOBY NÁPRAVY POCHYBENÍ VŮČI STĚŽOVATELI*

V případě, že stížnost je oprávněná, postupuje pracovník takto:

- pracovník se stěžovateli omluví,
- pracovník stěžovateli vysvětlí znovu situaci (pracovník stěžovateli na svou omluvu vysvětlí, jak subjektivně chápal situaci),
- stěžovateli je nabídnuta kompenzace (např. v případě narušení důvěry nabídka jiného klíčového pracovníka, u školení vrácení účastnického poplatku apod.),
- v závažných případech veřejná omluva na webových stránkách nebo v tisku.

#### *7.7.3 DRUHÝ SANKCÍ*

- domluva vyslovená nadřízeným pracovníkem s výzvou k odstranění pochybení,
- zvýšení frekvence kontrol dotyčného pracovníka v oblasti, ve které došlo k porušení práv klienta nebo pochybení v důsledku střetu zájmů,
- přechodné snížení osobního ohodnocení, případně mzdy,



- pokud se jednalo o závažné porušení práv klienta, je to zároveň zásadní porušení pracovní kázně pracovníkem, které se zapisuje do personálního spisu („osobní složka zaměstnance“); pracovník je v této situaci písemně upozorněn na možnost výpovědi,
- v případě, že by došlo k dalšímu porušování, následuje 2. a 3. zápis do osobního spisu,
- po 3. zápisu (do 6 měsíců) se postupuje dle ZP výpovědí zaměstnanci z pracovního poměru,
- pokud situace byla natolik závažná, že poškodila klienta i z hlediska jiných osob, řeší se formou občanskoprávního řízení.

## **7.8 AKTUALIZACE DOKUMENTU**

Stížnosti samy o sobě jsou podnětem a často inspirací k rozvoji způsobu realizace aktivit CPR a k prohlubování kvality programů. Z toho vyplývá, že se dokument OM 7 v čase aktualizuje a vedení CPR využívá příležitost k dynamickému zlepšování.

VZNIK DOKUMENTU		
Datum zpracování:	31. srpna 2009	
Vypracoval:	Ing. Milan Svojanovský	
AKTUALIZACE DOKUMENTU		
Datum aktualizace:	Aktualizoval:	Schválil:
10. ledna 2011	Ing. Bc. Milan Svojanovský	Jan Zajíček
31. 8. 2013	Ing. Bc. Milan Svojanovský	Jan Zajíček
9. 10. 2014	MUDr. Maria Fridrichová	Jan Zajíček
31. 8. 2016	Maria Fridrichová, Rostislav Macošek	Jan Zajíček
4. 1. 2018	MUDr. Maria Fridrichová	Jan Zajíček
1. 7. 2019	MUDr. Maria Fridrichová	Jan Zajíček



## PŘÍLOHA: STÍŽNOST NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PROGRAMŮ

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování programů

*Záznam o podání, projednání a vypořádání stížnosti podle vnitřního řádu CPR – OM 7*

Evidenční číslo stížnosti	
Datum přijetí stížnosti	
Jméno stěžovatele (pokud je známo)	
Předmět stížnosti (zaznamenané stížnosti obsahují skutečné výroky stěžovatele, ne jen interpretaci pracovníka)	
Příloha – přikládá se písemná forma stížnosti, listinná podoba nebo vytištěný e-mail	
Průběh řešení stížnosti	
Text odpovědi na stížnost (zpravidla formou přílohy, např. vytisknutý text e-mailu, kopie dopisu, apod.)	
Jakým způsobem byl stěžovatel informován (dopisem, e-mailem, telefonátem nebo umístěním odpovědi na nástěnce před vstupem do Poradny pro vztahy a rodinu)	
Kdo stížnost řešil a jeho podpis	
Datum vyřízení stížnosti	