

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ**

Pracovníci Berkana SAS jsou povinni reagovat na každou stížnost. Pokud stížnost, návrh či připomínka není vyřízena ke spokojenosti uživatele ihned po přednesení, je postoupena vedoucí služby, která určí nejvhodnější způsob řešení – v soukromí nebo v týmu, s projednáním na poradě. Vedoucí služby pak přednese uživateli návrh řešení, s přihlédnutím k návrhům řešení v týmu.

Lhůta pro vyřízení stížnosti uživatele je 30 dnů od přijetí stížnosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni.

V případě anonymního podání stížnosti je písemné zdůvodnění zapsáno prostřednictvím Zápisu vyřízení stížnosti (Příloha č. 21), uloženo v Knize stížností a zveřejněno na webových stránkách organizace (sekce Aktuality) a na viditelném místě (nástěnce, mag.skříní) v prostorech služby.

Vedoucí služby Berkana SAS projedná stížnost se všemi zúčastněnými. O jednání se vede stručný zápis (Příloha č. 20), který všichni zúčastnění podepíší. V případě, že nedojde ke shodě, je o tomto vytvořen zápis a stížnost může být v případě zájmu stěžovatele předána na vyšší instanci (Rada spolku, viz dále...)

Vedoucí služby Berkana SAS informuje stěžovatele, případně jeho zástupce, o řešení stížnosti formou dopisu na základě Zápisu vyřízení stížností (Příloha č. 21). Po předchozí dohodě s uživatelem může být tento dopis zaslán také v elektronické podobě. Pokud se nepodaří jakýmkoliv způsobem předat stížnost do jednoho měsíce, vyvěsí pracovníci Berkana SAS stížnost i s odpovědí po dobu 30 ti dnů na nástěnce v zázemí služby Berkana SAS a na webových stránkách organizace.

Vedoucí se zabývá také stížnostmi, návrhy a připomínkami, které nalezne ve své poštovní schránce. Schránku vybírá každý den pracovník služby. O případném nález stížnosti, návrhu či připomínky ve schránce je učiněn Zápis o přijetí stížnosti (Příloha č. 20) a stížnost je následně založena do Knihy stížností.

Uživatel má právo:

- být informován o průběhu vyřizování své stížnosti,
- má právo na srozumitelné vysvětlení navrhovaných řešení a na jejich odmítnutí,
- právo stěžovat si v případě své nespokojenosti s procesem vyřizování své stížnosti,
- právo na případné optimální zadostiučinění,
- právo na odvolání – v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti vedoucí služby, se může stěžovatel obrátit na Výbor spolku Berkana – centrum respektu, z.s., se žádostí o prošetření stížnosti. Jestliže ani takto není spokojen, je nezadatelným právem domáhat se prošetření MPSV, soudní cestou nebo u Veřejného ochránce práv. Při vyhledávání kontaktů na tyto instituce jsou pracovníci Berkana SAS stěžovateli nápomocni.

## **FORMY PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Uživatelé služby Berkana SAS jsou informováni o možnosti podat stížnost a o postupu, jak stížnost podat a možné formě podání. Metodika S7/2022, která se zabývá sledováním spokojenosti a řešením stížností uživatelů Berkana SAS je k dispozici v zázemí služby v tištěné podobě, ve zkrácené formě zveřejněna na webové stránce [www.berkana-sas.com](http://www.berkana-sas.com), záložka

Berkana SAS/ Dokumenty/ pro uživatele služby a také vyvěšena na viditelném místě (na nástěnce) ve službě. Důležité informace získá uživatel již při jednání o poskytnutí služby. Jednáním se zájemcem o službu se zabývá metodika S3/2022.

Stížnosti, připomínky a podněty mohou podávat všichni uživatelé služby. Dále mohou stížnosti podávat např. rodinní příslušníci nebo přátelé uživatele. Stížnost je možno podat i anonymně, nebo v zastoupení. Pracovníci své podněty, připomínky a náměty mohou vznést na jakémkoliv týmové poradě.

Každá stížnost je poskytovatelem služby písemně zaznamenána.

Stěžovatel může předat svou stížnost:

### 1) Ústně:

a) **osobně nebo v zastoupení**, pracovník stížnost zapíše prostřednictvím Zápisu o přijetí stížnosti (Příloha č. 20) a založí do Knihy stížností. S každou zapsanou stížností je seznámen vedoucí služby. Stížnost je následně řešena na poradě týmu.

b) **telefonicky** – stěžovatel může svou stížnost podat prostřednictvím telefonu 724 862 356, 731 087 251. Pracovník stížnost zapíše prostřednictvím Zápisu o přijetí stížnosti (Příloha č. 20) a dále postupuje jako u stížnosti písemné.

### 2) Písemně:

a) **v listinné podobě** – poštou - stěžovatel může zaslat stížnost na adresu: Berkana SAS, Kozinova 299, 344 01 Domažlice nebo přímo vhodit do poštovní schránky služby, která je přístupná u vstupní branky na pozemek budovy, ve které se služba nachází, tedy na stejné adrese. Případně ji může také předat **osobně přímo pracovníkovi služby**. Ten učiní zaevidování stížnosti prostřednictvím Zápisu o přijetí stížnosti (Příloha č. 20) a stížnost založí do Knihy stížností. S každou zapsanou stížností je seznámen vedoucí služby. Stížnost je následně řešena vedoucím služby nebo na poradě týmu.

b) **v elektronické podobě** – emailem – stěžovatel může svoji stížnost zaslat na emailovou adresu [berkana@berkana-sas.cz](mailto:berkana@berkana-sas.cz) nebo [berkanazs@seznam.cz](mailto:berkanazs@seznam.cz) Pracovník stížnost vytiskne, učiní zápis prostřednictvím Zápisu o přijetí stížnosti (Příloha č. 20) a dále postupuje jako u stížnosti písemné.

### 3) Anonymně

- **v písemné podobě** vhodit do schránky na stížnosti. Pracovník, který schránku vybírá, při nález stížnosti učiní Zápis o přijetí stížnosti (Příloha č. 20) a stížnost založí do Knihy stížností. S každou zapsanou stížností je seznámen vedoucí služby. Stížnost je následně řešena vedoucím služby nebo týmem na poradě týmu.

Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Může to být fyzická osoba (příbuzný, přítel apod.) nebo právnická osoba (např. občanská poradna).

Pokud stížnost podá v zájmu uživatele jiná osoba, aniž by byla písemně zmocněna k zastupování, je třeba daného uživatele o tom uvědomit. Stěžovatel bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na ochranu osobnosti a osobních údajů dotčeného uživatele.

# EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

## 1) Evidence stížností:

Všechny stížnosti, které nelze vyřešit okamžitě ku spokojenosti uživatele, podané v jakékoliv formě, jsou prvotně zapsány do Denního výkazu (Příloha č. 1) a Zápisu (Příloha č. 9) a následně prostřednictvím Zápisu o podání stížnosti (Příloha č. 20) založeny do Knihy stížností. V textu zápisu jsou označeny ružovou (červenou) barvou.

Podněty, připomínky a stížnosti, které lze vyřešit okamžitě ku spokojenosti uživatele, jsou zapsány prostřednictvím Denního výkazu (Příloha č. 1) a Zápisu (Příloha č. 9). V textu jsou zvýrazněny patřičnou barvou.

Záznam obsahuje:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- způsob podání stížnosti
- jméno pracovníka, který stížnost přijímá
- identifikace stěžovatele – případně označení, že jde o stížnost anonymní
- podrobný obsah stížnosti – včetně očekávání uživatele
- záznam o způsobu a postupu vyřízení stížnosti
- jméno a podpis osoby, která je zodpovědná za vyřízení stížnosti
- kontrolní podpis vedoucí služby

## 2) Vyřizování stížností:

Pracovník, který stížnost přijímá, je povinen informovat své kolegy o předmětu stížnosti a způsobu přijetí stížnosti. Všechny stížnosti jsou následně řešeny vedoucí služby nebo v rámci týmové porady, případně rozebrány na supervizi. Pro vyřízení stížnosti je stanovena lhůta 30 dní.

Vedoucí služby, nebo pověřený pracovník, prověří co nejdříve všechny podněty ve stížnosti uvedené, je-li to nutné, zajistí i důkazy (např. kopie dokladů, dokumentů, vyjádření pracovníků, klienta apod.)

Pokud se stížnost vztahuje k průběhu služby, vyřizuje ji pracovník, jemuž byla stížnost přednesena, s konečným odsouhlasením vedoucí služby. Uživatel může svou stížnost přednést kterémukoliv z pracovníků služby. Pracovník musí vyhodnotit závažnost stížnosti a možnosti řešení. Vždy se pokusí stížnost s klientem vyřídit ihned namísto.

Písemný Zápis o vyřízení stížnosti (Příloha č. 21) musí obsahovat:

- datum vyřízení stížnosti
- jméno a podpisy osob, které stížnost vyřizovaly
- výsledek řízení, zda je stížnost uznána za oprávněnou, částečně oprávněnou či neoprávněnou
- v čem je takto shledána stížnost oprávněnou či nikoliv
- jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě oprávněné stížnosti
- jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Zápis o vyřízení stížnosti (Příloha č. 21), který je vyhotoven na každou přijatou stížnost, je založen v Knize stížností, společně se Zápisem o přijetí stížnosti (Příloha č. 20).

Pokud je stížnost neoprávněná – je snaha o bezkonfliktní vyřešení situace. V případě oprávněné stížnosti je zjednána náprava okamžitě, v ostatních případech je stanovena lhůta ke zjednání nápravy.

V případě anonymní stížnosti, je písemná odpověď s řešením dané stížnosti vyvěšena po dobu 30 dní na nástěnce v zázemí Berkana SAS a po stejnou dobu na webových stránkách [www.berkana-sas.com](http://www.berkana-sas.com), v záložce Berkana SAS/Dokumenty

Sociální služba Berkana SAS má právo nezabývat se a neřešit stížnosti, které se nevztahují k poskytování sociálních služeb.

Pokud je stěžovatel s vyhodnocením, opatřeními své stížnosti či postupem vyřizování své stížnosti nespokojen, může se obrátit na nadřízené orgány nebo instituce sledující dodržování lidských práv.

| CHCI SI STĚŽOVAT                       |                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NA KOHO                                | KOMU SI STĚŽOVAT                                                                                                                                                                                                  |
| na jiného uživatele                    | Vedoucí služby Lence Ticháčkové<br>Tel.: 724 862 356<br>Kozinova 299, 344 01 Domažlice<br>e-mail: <a href="mailto:berkana@berkana-sas.cz">berkana@berkana-sas.cz</a>                                              |
| na pracovníka Berkana SAS              | Vedoucí služby Lence Ticháčkové<br>Tel.: 724 862 356<br>Kozinova 299, 344 01 Domažlice<br>e-mail: <a href="mailto:berkana@berkana-sas.cz">berkana@berkana-sas.cz</a>                                              |
| na praktikanta, stážistu, dobrovolníka | Vedoucí služby Lence Ticháčkové<br>Tel.: 724 862 356<br>Kozinova 299, 344 01 Domažlice<br>e-mail: <a href="mailto:berkana@berkana-sas.cz">berkana@berkana-sas.cz</a>                                              |
| na vedoucí služby                      | Místopředsedkyni spolku Berkana –<br>centrum respektu, z.s., Ing Marii<br>Homolkové<br>Tel.: 724 503 952<br>Tlumačov 35, 344 01 Domažlice<br>e-mail: <a href="mailto:berkanazs@seznam.cz">berkanazs@seznam.cz</a> |
| na zřizovatele služby                  | Odbor sociálních věcí a zdravotnictví<br>Městský úřad Domažlice, Bc. Jelínková,<br>DiS., tel.: 379 719 281, 724 185 876,<br>U Nemocnice 579, 344 01 Domažlice                                                     |

Další kontakty:

**Odbor sociálních věcí, Krajský úřad Plzeňského kraje**, Škroupova 18, 306 13 Plzeň  
([posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz) , datová schránka zzjbr3p)

**Kancelář veřejného obhájce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Kancelář prezidenta**, Pražský Hrad, 119 08 Praha 1

**Ministerstvo práce a sociálních věcí České Republiky**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 ([posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz) , datová schránka sc9aavg)

**Mezinárodní helsinská federace - Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,  
[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)