



## STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

Zájemce o službu a klient služby si může stěžovat **na chování, činnost a kompetentnost pracovníka či vedoucího zařízení, na kvalitu služeb a na jiného klienta.**

**Podnět** – okolnost, návrh povzbuzující k činu, popud, impuls

**Připomínka** – podotknutí, upozornění, zmínka

**Stížnost** – projev nespokojenosti s něčím, s někým

Podnět, připomínka nebo stížnost v zařízení nadále slouží k dalšímu rozvoji OP (pro rozvoj a zlepšování služeb, k dalšímu profesnímu rozvoji pracovníků,.....)

Vyřizování stížností musí být pružné a spravedlivé.

### I.

#### Osoby kompetentní přijmout stížnost a způsob podání stížnosti

Stížnost může být podána **písemně (i anonymně) nebo ústně** kterémukoli pracovníkovi OP, doručena prostřednictvím **pošty či vhozením do schránky** před vchodem do budovy Oblastní charity Rumburk (kontaktního místa Šluknov) nebo předáním pracovníkovi.

Není-li stížnost podána prostřednictvím pošty, lze stížnost doručit v provozních hodinách poradny pracovníkovi OP. Ten je kompetentní stížnost převzít.

Pověřený pracovník OCH na začátku každého týdne vybírá schránku stížností (viz pracovní náplň).

Adresa k podání stížnosti:

**Oblastní charita Rumburk  
„Občanská poradna Rumburk“  
Sukova 1055/24  
408 01 Rumburk**

**Oblastní charita Rumburk  
„OP Rumburk, k.m. Šluknov“  
T.G.Mašaryka 580  
407 77 Šluknov**

**Pracovník musí stížnost přijmout**, musí ji zaznamenat na příslušný formulář a bez zbytečného odkladu předat vedoucímu poradny. Pokud je vedoucí delší dobu nepřítomen, musí pracovník stížnost předat zastupujícímu pracovníkovi nebo řediteli organizace (nebo zástupci ředitele).

### II.

#### Forma a obsah stížnosti

Při jakékoliv formě podané stížnosti je přebírající pracovník povinen stížnost zaznamenat na příslušný formulář.

Stížnost může být podána **ústně nebo písemně.**

Zájemce o službu nebo uživatel si může stěžovat i **anonymně**.

**Písemná stížnost** musí obsahovat datum, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. Podpisu není třeba u anonymní stížnosti.

Pokud stěžovatel nemůže z objektivních příčin sepsat stížnost sám, pomůže mu ji sepsat osoba kompetentní přijímat stížnosti.

Stěžovatel může **být zastoupen** při vyřizování stížnosti jinou osobou a to na základě ústního či písemného zmocnění.

### III.

#### Rozhodnutí o stížnosti

Pracovník poradny je povinen stížnost přijmout (i z poštovní schránky), zaznamenat ji na příslušný formulář a předat ji vedoucímu poradny.

**Vedoucí poradny rozhoduje o všech podaných stížnostech**, především směřuje-li stížnost proti pracovníkovi jemu podřízenému – na jeho chování, kompetentnost či na jeho práci s klientem a zájemcem o službu, na chování jiného klienta, na poskytované služby. Vedoucí poradny může rozhodnutí o stížnosti předem konzultovat s ředitelem OCH.

Směřuje-li **stížnost proti vedoucímu** poradny, pak o ní rozhoduje **ředitel** Oblastní charity Rumburk.

### IV.

#### Lhůta k vyřízení stížnosti

O stížnosti musí být rozhodnuto **do 30 dnů** od doručení nebo převzetí stížnosti. Rozhodnutí o stížnosti musí být písemné a musí obsahovat výrok rozhodnutí, odůvodnění a poučení o odvolání, případné opatření zjednání nápravy.

### V.

#### Doručení rozhodnutí o stížnosti, lhůty

Poradna vyhotovuje rozhodnutí o stížnosti ve dvou stejnopisech, z nichž jedno je pro stěžovatele a druhé pro poradnu. Pokud pracovník zveřejňuje rozhodnutí na nástěnce v čekárně poradny, zajistí vždy označení „Zveřejněno od.....do...“ výraznou barvou.

#### Příklady postupů doručení rozhodnutí:

- Osobní vyzvednutí = pokud si to stěžovatel přeje, a oproti podpisu. Pokud si ho nevyzvedne, zůstává uloženo až do doby skartace.
- Písemně = pokud si to stěžovatel přeje a uvede kontaktní adresu (i email, fax.). Pokud zapomene adresu uvést, vyvěsí pracovník rozhodnutí na nástěnce.
- Ostatní = ostatní případy jsou zveřejněny na nástěnce anonymně po dobu 3 měsíců a to od uplynutí 30-ti denní lhůty pro vystavení rozhodnutí a dále se pak archivují po dobu 10-ti let (počínaje následujícím kal. rokem, ve kterém byla stížnost podána), pak následuje skartace. Toto rozhodnutí se vystaví na nástěnce (v čekárně OP) po dobu 3 měsíců od uplynutí 30-ti denní lhůty pro

vystavení rozhodnutí a dále se archivuje po dobu 10 let (počínaje následujícím kal. rokem, ve kterém byla stížnost podána).

Nerozumí-li stěžovatel obsahu rozhodnutí o stížnosti, pak je oprávněn požádat pracovníka, aby mu stížnost objasnil. Pracovník je povinen mu toto vysvětlení v případě nesrozumitelnosti rozhodnutí o stížnosti poskytnout.

## VI.

### Odvolání proti rozhodnutí o stížnosti

Proti rozhodnutí vedoucího poradny se stěžovatel může odvolat k řediteli Oblastní charity Rumburk do 15 dnů od doručení nebo převzetí rozhodnutí.

Proti rozhodnutí ředitele se stěžovatel může odvolat k Radě Oblastní charity Rumburk nebo k Asociaci občanských poraden do 15 dnů doručení rozhodnutí. Rozhodnutí Rady OCH nebo AOP Praha je konečné a není proti němu již dalších opravných prostředků.

#### Doručovací adresy:

**Rada Oblastní charity Rumburk**  
Sukova 1055/24  
408 01 Rumburk

**Asociace občanských poraden**  
Sabinova 3  
130 00 Praha 3

## VII.

### Evidence stížností

Stížnosti, rozhodnutí o stížnostech a případná opatření nápravy jsou v dokumentaci poradny evidovány po dobu 10-ti let (počínaje následujícím kal. rokem, ve kterém byla stížnost podána).

## VIII.

### Opatření a sjednání nápravy

**V případě oprávněné stížnosti poradna učiní potřebná opatření k odstranění nedostatků a chyb a sjedná nápravu. O nápravě vyhotoví vedoucí poradny zápis, který je nedílnou součástí dokumentace příslušné stížnosti.**

## IX.

### Podání stížnosti na Asociaci občanských poraden

Zájemce o službu nebo klient služby si může stěžovat na činnost poradny a na kvalitu služeb u Asociace občanských poraden.

Stížnost k AOP Praha je třeba doručit **na adresu:**

Asociace občanských poraden  
Sabinova 3  
130 00 Praha 3

## X.

### Podání stížnosti na nezávislé instituce

Zájemce o službu nebo klient služby si může stěžovat na činnost poradny a na kvalitu služeb písemně na:

#### **Krajský úřad Ústeckého kraje**

Odbor sociálních věcí  
Velká Hradební 3118/48  
400 01 Ústí nad Labem

#### **Veřejný ochránce práv**

(Ombudsman)  
Údolní 39  
602 00 Brno