

Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně - právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě

Stížnost je vyjádřením všeho, vzhledem ke kvalitě a způsobu poskytování služby, s čím je klient/organizace aj. nespokojen a o čem Středisko ROSA, z. s. informuje. Je projevem jeho výtek k poskytované službě a snahou o odstranění této kritizované skutečnosti. Stížnost by měla odrážet snahu stěžovatele o zlepšení kvality poskytované služby a zaměstnanci organizace to také tak chápou. Obsahem stížnosti naopak nemůže být nespokojenost s některým z faktorů, které přesahují odpovědnost organizace, například nedostatek služeb v regionu, realizace služby v počasí, které klientovi nevyhovuje, stížnost na kvalitu cesty a možnost parkování u sídla organizace apod.

Každý klient Střediska ROSA z. s., rodinný příslušník klienta, organizace, instituce i jakýkoli občan má právo si stěžovat, pokud není spokojen s poskytovanou službou. Stížnost se může vztahovat na kvalitu služby, na způsob, jakým mu je služba poskytována, na spolupráci s doprovázejícím pracovníkem a na ostatní oblasti poskytování služby, se kterými je nespokojen. Všichni klienti jsou seznámeni se svým právem stěžovat si již na začátku spolupráce se Střediskem ROSA, z. s. při podpisu dohody o výkonu PP (dále dohoda). Rovněž jsou seznámeni s možnostmi, jakými lze stížnost podat.

Podání a příjem stížnosti a její formy:

Stížnost na poskytování služby může podat kdokoli. V případě, že klient nechce stížnost podávat sám, má právo určit si osobu, která ho bude ve věcech podání a řešení stížnosti zastupovat. Stížnosti jsou oprávněni přijímat všichni zaměstnanci organizace kromě provozního personálu a asistentů. O přijetí stížnosti daný zaměstnanec neprodleně informuje ředitelku Střediska ROSA, z. s. a přijetí stížnosti zaznamená do Knihy stížností. Pokud stížnost přijmou externí zaměstnanci organizace, předají ji dále vedoucí programu, která stížnost do Knihy stížností zapíše. Stěžovatelé mohou podat stížnost během otevírací doby Střediska ROSA z. s., ale také mimo ni. Stěžovatelé mohou využít svého práva stěžovat si následujícími způsoby:

a) Ústně

- **osobně**

- klient/zástupce aj. svou stížnost oznámí přímo některému ze zaměstnanců či ředitelce organizace.

- **telefonicky**

- klient/zástupce aj. stížnost oznámí prostřednictvím telefonického hovoru. Své jméno během hovoru uvést může, zároveň má ale možnost uskutečnit ho anonymně. Mimo pracovní dobu je v organizaci používán záznamník.

b) Písemně

- **poštou**

- klient/zástupce aj. svou stížnost zpracuje písemně a vhodí ji do schránky Střediska ROSA, z. s. nebo odešle na adresu Střediska ROSA, z. s. (***Středisko ROSA z. s., Římská 2846, 272 04 Kladno – Rozdělov***). Schránka se nachází na vstupní brance organizace a je pravidelně kontrolována v případě jejich nepřítomnosti osobami pověřenými. O kontrole poštovní schránky vzhledem k přítomnosti stížnosti je veden písemný záznam, umístěný v sekretariátu organizace.

- **Elektronicky**

- klient/zástupce aj. zašle stížnost na emailovou adresu organizace info@strediskorosa.cz, popřípadě na pracovní mailovou adresu některého ze zaměstnanců ve tvaru: [jméno.příjmení@strediskorosa.cz](mailto:jmeno.prijmeni@strediskorosa.cz)., např. jan.novak@strediskorosa.cz.

U všech možností klient/zástupce aj. může své jméno zachovat v anonymitě. Rovněž může požádat, aby jeho jméno nebylo uvedeno při řešení stížnosti na konkrétního pracovníka apod., ale aby mu vyjádření o prošetření stížnosti bylo adresně zasláno. V případě, že klient/zástupce aj. stížnost nechce podávat anonymně, může požádat kteréhokoli zaměstnance

organizace o pomoc s formulací stížnosti. Zaměstnanci ke každé stížnosti přistupují s profesionálním odstupem a nadhledem, vnímají ji jako příležitost zlepšit kvalitu služeb organizace.

Prošetření a vyřízení stížnosti:

Přestože stížnost může přijmout kterýkoli zaměstnanec organizace, její vyřízení je pouze v kompetenci ředitelky Střediska ROSA z. s. Zaměstnanec, který stížnost přijal, ředitelku o dané věci informuje, zapíše stížnost do knihy stížností a seznámí s obsahem. Pokud je stížnost směřována na ředitelku samotnou, je stížnost a její obsah předán členům Rady sdružení. Ředitelka organizace následně pověří některého ze zaměstnanců prošetřením skutečností týkajících se předmětu stížnosti nebo ji prošetří sama. Cílem prošetřování je zhodnotit, zda je stížnost oprávněná, pravdivá a případně zajistit nápravná opatření. Pokud je prošetřením pověřen zaměstnanec organizace, o výsledcích a navrhovaných opatření k nápravě informuje ředitelku Střediska ROSA z. s. Prošetření stížnosti je uskutečněno bez zbytečných odkladů. V případě, že je stížnost směřována na ředitelku Střediska ROSA z. s., prošetření této stížnosti je provedeno Radou Střediska ROSA, z. s. Pakliže je stížnost cílena na Radu Střediska ROSA z. s., stěžovatel ji může adresovat Veřejnému ochránci práv. Na stížnosti odpovídá písemně vždy výhradně ředitelka organizace případně členové Rady sdružení, a to nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti. Písemná odpověď na stížnost je zasílána na adresu, kterou stěžovatel uvedl. V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce organizace v čekárně psychologické poradny.

Zápis stížnosti:

Středisko ROSA, z. s. má zavedenou Knihu stížností. Kniha obsahuje přehled zaznamenaných stížností, vzor záznamového listu stížnosti a záznamy jednotlivých stížností na samostatném listu pro každou stížnost. Každá stížnost má přiděleno samostatné pořadové číslo, které se skládá z pořadí dané stížnosti a roku, kdy byla podána např. tedy 1/2022. Je uvedeno datum, kdy byla stížnost přijata, jméno a příjmení osoby, která stížnost zaznamenala, forma podání stížnosti jméno stěžovatele a adresa, pokud se nejedná o anonymní stížnost, stručný obsah stížnosti, datum, kdy byla se stížností seznámena ředitelka organizace, kdo byl pověřen prošetřením stížnosti, lhůta vyřízení, způsob odpovědi a obsah odpovědi s přijatými opatřeními.

Možnost odvolání:

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti se může odvolat k jiným orgánům a institucím:

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV

Údolní 39

602 00 Brno

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR

Jelení 5

118 00 Praha