



# Informace pro podání, vyřizování stížností a způsob vyhodnocování připomínek, podnětů, kladné zpětné vazby

## I. STÍŽNOSTI

### Definice stížnosti

- a) Vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než jenom okamžitou reakci, jejíž obsahem je nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb.
- b) Podání, které je označeno jako stížnost, ať je jeho obsah jakýkoli
- c) Podání, které se stížnost nejmenuje, ale jeho obsah takový je.

V případě nejasností, zda se jedná o stížnost, je US dotázán, zda chce tuto nespokojenost řešit formou stížnosti.

### Definice anonymní stížnosti

- a) Má znaky stížnosti dle výše uvedené definice.
- b) Ve stížnosti nejsou uvedeny kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpovědět na stížnost určitému stěžovateli.

### Formy stížnosti

- a) ústní
- b) písemná
- c) prostřednictvím e-mailu
- d) pomocí formuláře na internetových stránkách občanské poradny
- e) prostřednictvím schránky důvěry

### Vyřizování stížností

#### Kdo může podat stížnost

- a) uživatel služeb
- b) uživatelem zvolený zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- c) soudem ustanovený opatrovník uživatele

Každý, kdo je oprávněn podat stížnost, má právo na řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby. (způsob práce poradny nebo poradce, popř. porušení principů nebo Etického kodexu poradce).

### Oprávněná osoba má právo podat stížnost

- vedoucímu střediska
- manažerovi sekce sociální pomoci





**CHARITA OPAVA**  
Přemyslovců 26 • 747 07 Opava - Jakař



- řediteli Charity Opava
- řediteli Asociaci občanských poraden - stížnost určena pro arbitrážní komisi

Každý pracovník občanské poradny je oprávněn a povinen stížnost od uživatele služby přijmout, zaznamenat a zaevidovat.

Stížnost je možné sepsat společně s pracovníkem OP, dále předat pracovníkovi OP osobně či oznámit stížnost telefonicky, zaslat poštou, prostřednictvím emailu, schránky důvěry, formuláře na webových stránkách.

Veškeré přijaté stížnosti jsou pracovníkem občanské poradny písemně zaznamenány do příslušného formuláře. Ústně přijaté stížnosti jsou ve spolupráci s pracovníkem občanské poradny zaznamenány písemně na stejný formulář a osoba, podávající stížnost, svým podpisem potvrdí, pokud je to možné, že v případě společně sepsované stížnosti souhlasí s jejím obsahem.

Odpovědný pracovník je povinen problém prošetřit a řešit. O řešení informuje stěžovatele způsobem, jaký si stěžovatel zvolí (ústně, písemně, prostřednictvím emailu, v případě anonymní stížnosti na internetových stránkách občanské poradny) nebo podle kontaktních údajů, které stěžovatel uvede ve stížnosti.

Veškeré přijaté stížnosti jsou evidovány v Občanské poradně.

### **Lhůty pro vyřizování stížností**

Termín pro vyřízení stížnosti je 15 dnů. Lhůta začíná běžet prvním dnem, následujícím po dni, kdy byla stížnost přijata. Nepodaří-li se dojit ve lhůtě 15 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů.

Ve výše uvedených lhůtách musí být stížnost vyřízena a odeslána (nikoliv doručena).

Při anonymním podání stížnosti uživatelem služeb bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen písemně na nástěnce v čekárně občanské poradny a na internetových stránkách Charity Opava/ Sekce sociální pomoci, následující den po uplynutí 15-ti denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění. Nepodaří-li se dojit ve lhůtě 15 dnů k závěrům šetření, bude tato skutečnost sdělena na internetových stránkách Charity Opava osobou odpovědnou za vyřízení stížnosti.

### **Další pravidla pro vyřizování stížností**

- a) Opakuje-li uživatel služeb svoji stížnost, i když na ni již dostal odpověď či byla vyřešena a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebude stížnost znovu řešena.
- b) Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s uživatelem služeb při poskytování služeb.





**CHARITA OPAVA**  
Přemyslovců 26 • 747 07 Opava - Jaktář



- c) Stížnosti jsou vnímány jako zdroj informací o poskytování služeb a jako důležitý zdroj pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

### **Kontakty pro další podání neřešených stížností:**

Veřejný ochránce práv,  
Údolní 39  
602 00 Brno

Charita Opava  
Jan Hanuš  
ředitel CHO  
Přemyslovců 26  
746 01 Opava

Asociace občanských poraden  
Tachovské nám. 3  
130 00 Praha 3

Diecézní charita ostravsko-opavská  
Kratochvílova 3  
702 00 Ostrava

## **II. Připomínky, podněty**

### **Definice připomínky, podnětu**

- Připomínka a podnět jsou všechna ostatní podání, která nebudou vyhodnocena jako stížnost či kladná zpětná vazba.
- nebo veškeré návrhy na zlepšení v rámci dotazů uvedených v dotaznících
- nebo nespokojenost klienta, uvedená v kartotéce

### **Formy připomínek, podnětů**

- ústní
- písemná
- prostřednictvím e-mailu
- pomocí formuláře na internetových stránkách občanské poradny
- prostřednictvím schránky důvěry
- prostřednictvím knihy připomínek, podnětů, kladných zpětných vazeb

### **Kdo může podat připomínku, podnět**

- uživatel služeb
- uživatелеm zvolený zástupce
- soudem ustanovený opatrovník uživatele
- osoba, která je seznámena s chodem a službami OP

Veškeré přijaté připomínky a podněty jsou pracovníkem OP písemně zaznamenány do „Evidence přijatých připomínek a podnětů“ a jsou evidovány ve složce „Dokumentace přijatých připomínek, podnětů“.





Přijaté připomínky a podněty budou vyhodnocovány pravidelně, vždy do 31. července za první pololetí příslušného roku a k 31. lednu za druhé pololetí předchozího roku.

Uživatelé služeb budou o vyhodnocení a následných přijatých krocích ke zlepšení kvality služby informováni prostřednictvím nástěnky v prostorách občanské poradny a na internetových stránkách Charity Opava/ Sekce sociální pomoci následující den po uplynutí lhůty po vyhodnocení. V případě, že jsme podněty a připomínky v daném období neobdrželi, bude tato informace sdělena na webových stránkách Charity Opava.

### **III. Kladná zpětná vazba**

#### **Definice kladné zpětné vazby**

a) podání, jehož sdělení je pozitivního charakteru (poděkování, pochvala aj.)

#### **Pravidla pro vyhodnocování kladné zpětné vazby**

Pro vyhodnocování kladné zpětné vazby platí obdobná pravidla jako pro vyhodnocování připomínek a podnětů.

#### **Formy kladné zpětné vazby**

- a) ústní
- b) písemná
- c) prostřednictvím e-mailu
- d) pomocí formuláře na internetových stránkách občanské poradny
- e) prostřednictvím schránky důvěry
- f) prostřednictvím knihy připomínek, podnětů, kladných zpětných vazeb

#### **Kdo může podat kladnou zpětnou vazbu**

- a) uživatel služeb
- b) uživatelem zvolený zástupce
- c) soudem ustanovený opatrovník uživatele
- d) osoba, která je seznámena s chodem a službami OP

Veškeré přijaté kladné zpětné vazby jsou pracovníkem OP písemně zaznamenány do „Evidence přijatých kladných zpětných vazeb“ a jsou evidovány ve složce „Dokumentace přijatých kladných zpětných vazeb“.

Přijaté kladné zpětné vazby budou vyhodnocovány pravidelně, vždy do 31. července za první pololetí příslušného roku a k 31. lednu za druhé pololetí předchozího roku.

Uživatelé služeb budou o vyhodnocení informováni prostřednictvím nástěnky v prostorách občanské poradny a na internetových stránkách Charity Opava/ Sekce sociální pomoci následující den po uplynutí lhůty po vyhodnocení. V případě, že jsme





**CHARITA OPAVA**  
Přemyslovců 26 • 747 07 Opava - Jaktář



kladné zpětné vazby v daném období neobdrželi, bude tato informace sdělena na webových stránkách Charity Opava.

V Opavě dne 1. ledna 2010

Zpracovali: Pracovníci Občanské poradny Opava

Schválil: Radka Matyášková, DiS. , manažerka Sekce sociální pomoci

