

## **Směrnice pro vypořádávání stížností klientů a veřejnosti**

**Centrum adiktologické prevence, o.p.s.**

**Sídlo: Tylova 20, 301 00 Plzeň**

**IČ: 25 23 21 42**

### **OBSAH:**

- I. Úvodní ustanovení
- II. Formy podání stížností
- III. Postup pro vypořádávání stížností
- IV. Odvolání na výsledek stížnosti
- V. Přehled kontaktů pro podání stížnosti
- VI. Odpovědnost za realizaci postupu
- VII. Závěrečná ustanovení

## I. Úvodní ustanovení

Kdokoli je nespokojen s jednáním pracovníků nebo způsobem poskytnutí služby, má právo toto sdělit formou podání stížnosti. Sdělení je oceňováno jako projev důvěry a podnět ke zvýšení kvality další práce.

Vypořádávání stížností, oznámení a podnětů (dále jen "stížnosti") na CAP, o.p.s. se řídí touto Směrnicí pro vypořádávání stížností klientů a veřejnosti.

## II. Formy podání stížností

- a) Stížnosti jsou přijímají ústně, nebo písemně (listinnou nebo elektronickou formou) v místě poskytování Služby nebo sídle Společnosti:
  - Jednotlivý zaměstnanci Služeb
  - Odborní vedoucí Služeb
  - Ředitel
  - Správní rada
- b) Stížnosti jsou přijímány:
  - V ústní podobě (je nutné, aby příjemce stížnosti ve spolupráci se stěžovatelem sepsal zápis, pokud není možné vyřídit stížnost ihned). Stížnosti jsou zaznamenávány do Knihy mimořádných událostí;
  - V písemné podobě na adresy jednotlivých instancí uvedených v článku V., osobně, poštovní službou nebo fyzickým vhozením do poštovní schránky nebo schránky stížností;
  - Elektronickou formou na adresy jednotlivých Služeb, odborných vedoucích Služeb, ředitele, Správní rady
  - Ve všech výše uvedených formách je možné stížnost podat anonymně.
- c) Stížnost může být podána osobně nebo prostřednictvím jiné osoby (zástupce). Jde-li o cizince nebo komunikuje-li stěžovatel ve znakové řeči případně je jeho komunikace jinak ztížená, má právo, aby zařízení zprostředkovalo a zajistilo srozumitelnou komunikaci (např. tlumočnick, další odborné služby apod.).
- d) Stížnosti v listinné podobě je doporučeno vkládat do poštovní schránky Služby nebo sídla společnosti. Poštovní schránky jsou ve Společnosti vybírány minimálně 1x za 24 hodin a je tak zaručeno včasné zaznamenání stížnosti. Pokud poštovní schránky svým umístěním neumožňuje dostatečnou anonymitu podání stížnosti, jsou Služby povinny umístit v prostorách služby Schránku na vkládání stížností a podnětů tak, aby byla možnost anonymního a diskrétního podání. Na schránce nebo vedle ní musí být viditelně napsána nejen lhůta výběru schránky, ale také lhůta vyrozumění ke stížnosti. Zároveň je zde umístěna listina s přehledem výběru schránky s podpisem vybírajícího zaměstnance. V případě anonymní stížnosti, se vyrozumění vyvěšuje na nástěnce umístěné na viditelném místě v prostorách Služby, kam mají všichni přístup.
- e) Jednotlivé stížnosti musí být interně evidovány do Knihy mimořádných událostí, a to i v případě, že ji pracovník ihned na místě vyřeší ke spokojenosti klienta. Požádá-li stěžovatel o doklad o podání stížnosti, příjemce mu doklad vydá.

### III. Postup pro vypořádávání stížností

- a) Maximální lhůta k vyřízení stížnosti je třicetidenní<sup>1</sup>. V této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě, popřípadě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnce umístěné na viditelném místě v programech, kam mají všichni přístup.
- b) V případě, že je stížnost podávána na konkrétního pracovníka, je adresována odbornému vedoucímu dotčené Služby. Pokud je stížnost podávána na odborného vedoucího, je adresována řediteli. Pokud je stížnost vložena do schránky je předána příslušnému nadřízenému. V případě stížnosti na ředitele, je stížnost neprodleně předána Správní radě Společnosti.
- c) Odborný vedoucí je seznámen s každou stížností. Stížnost je projednávána na nejbližší poradě Služby a stanoveny výstupy včetně pracovníka, který je zpracuje a po kontrole vedoucího odešle stěžovateli nebo vyvěsí. Vedoucí je o stížnosti a způsobu jejího řešení informován i v případě, kdy byla vyřešena pracovníkem okamžitě.
- d) Postup pro vypořádávání stížností je v jednotlivých Službách veden v písemné podobě a je klientům bez překážek přístupný (např. jako součást Průvodce pro klienty) a současně je vyvěšen na přístupném místě, případně u schránky na stížnosti. Ústní formou je klientům vždy předáván klientovi při sjednávání služby.
- e) Každá odpověď na stížnost musí být srozumitelná pro stěžovatele. Zároveň musí být do Knihy mimořádných událostí k dané stížnosti zapsán záznam o vypořádání, formě sdělení stěžovateli a případných doporučení na úpravu praxe Služby nebo Společnosti, popřípadě zpětná vazba stěžovatele. Případné návrh na úpravu praxe společnosti jsou projednány na nejbližší poradě vedení. Za projednání odpovídá odborný vedoucí Služby nebo ředitel, dle charakteru stížnosti.

### IV. Odvolání na výsledek stížnosti

- a) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může kontaktovat vyšší instanci či jinou nezávislou instituci vně organizace dle přehledu kontaktů pro podání stížnosti, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
- b) Stěžovatel má právo využít vyšší instance pokud nemá důvěru k instanci, která by měla jeho stížnost vypořádat.

### V. Přehled kontaktů pro podání stížnosti:

- a) Stížnost je možným podat k následujícím instancím. Kontakty na instance jsou uveřejňovány v aktualizované podobě na webových stránkách společnosti a veřejně přístupných prostorách Služeb:

---

<sup>1</sup> Tato lhůta je využívána zejména v případě, že stížnost je postoupena k řediteli či Správní radě. V ostatních případech odborný vedoucí Služby odpovídá za bezodkladné zahájení vypořádání stížností.

<b>instance stížností vzestupně</b>	<b>základní témata stížností</b>
Jednotlivé Služby CAP	Poskytování služeb CAP Jednání zaměstnanců služeb CAP Smluvní vztahy se službami CAP
ředitel	Jednání vedoucích pracovníků CAP Poskytování služeb CAP Smluvní vztahy s CAP
Správní rada	Jednání ředitele CAP Smluvní vztahy CAP
Statutární město Plzeň, odbor bezpečnosti	Jednání CAP Smluvní vztahy CAP
Asociace poskytovatelů adiktologických služeb	Dodržování etických a odborných standardů
Asociace poskytovatelů sociálních služeb	Dodržování etických a odborných standardů
Certifikační výbor	Dodržování Standardů RVKPZ
Český helsinský výbor	Lidská práva
Veřejný ochránce práv	Lidská práva
Úřad pro ochranu osobních údajů	Nakládání s osobními údaji

## **VI. Odpovědnost za realizace postupu**

- c) Odborný vedoucí zodpovídá za vypořádávání stížností v jím řízené Službě a za informování všech klientů o tomto postupu srozumitelnou formou.
- d) Ředitel zodpovídá za vypořádávání stížností na zaměstnance managementu společnosti a provozní jednotky a za informování stěžovatele a dotčených osob o tomto postupu srozumitelnou formou.
- e) Správní rada zodpovídá za vypořádávání stížností na ředitele a Společnost. Za informování stěžovatele a dotčených osob o tomto postupu srozumitelnou formou zodpovídá ředitel.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

- a) Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 26.8.2024
- b) Tato směrnice nahrazuje původní dokument Systém supervize CPPT, o.p.s. ze dne 10. 1. 2019.

V Plzni dne 26.8.2024

PhDr. Petr Hrouzek, PhD.  
ředitel CAP, o.p.s.