



Předpis

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Tato metodika upravuje postup pro podávání a vyřizování podnětů, přání a stížností směrem k Terénním programům IQRS (dále též "TP IQRS" nebo "služba").

Metodika je závazná pro pracovníky TP IQRS.

Přílohy metodiky:

- Formulář stížnosti_evidence

1. Právo vyjádřit se ke službě

Klient, zájemce o poskytování služby, popřípadě jiná osoba, která je/byla v kontaktu se službou, je oprávněna vyjádřit se ke kvalitě nebo způsobu poskytování služeb TP, a to formou **podnětu**, **připomínky** nebo **stížnosti**.

Forma podání může být **ústní** nebo **písemná**. Způsoby podání stížností viz kapitola 3 této metodiky. Písemná stížnost může být podána:

- na papír
- e-mailem
- zasláním poštou
- vložením do schránky přání a stížností
- předání jakémukoli pracovníkovi IQRS

1.1 Podnět

Podnět je nápad nebo přání klienta, které obsahem směřuje ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování služeb TP.

Př. Klientka při loučení se po schůzce v konzultační místnosti v Brně navrhne své klíčové pracovníci, zda by nebylo možné přestěhovat křesla tak, aby byly obě pod okny. Klientce by to přišlo lepší, protože když jsou křesla umístěna tak, že jedna sedí zády a druhá čelem k oknu, špatně na sebe vidí – člověk sedící čelem k oknu vidí jen obrys toho druhého, což jí není moc příjemné.

Příklad řešení: podnět klientky se projedná s provozním týmem a křesla se přestěhují tak, aby na ně svítilo z boku, aby na sebe účastníci schůzky lépe viděli a jeden z nich nebyl ve tmě a neviděl jen obrys toho, s kým mluví.

1.2 Připomínka

Připomínka je vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým a rychlým způsobem / zásahem vyřešit. Za připomínku je možné považovat také problém dlouhodobého charakteru, který klient nechce řešit formou stížnosti.

Př. Klientka na schůzce v její domácnosti na ubytovně vyjádří směrem k pracovníci: "měli byste umět hledat bydlení, moc vám to nejde."

Příklad řešení: pracovníce vyjádří pochopení a účast plynoucí z uvědomění, že v Brně je málo dostupného bydlení. Klientka přitakává a ptá se, co pro to pracovníce dělá, aby se to zlepšilo.

Pracovnice klientce předá informace o tom, jakým způsobem se organizace zapojuje do tématu sociálního bydlení a čeho už dosáhli, co se povedlo. Klientku to zajímá a ptá se, jestli v tom budou dál



pokračovat, což pracovnice potvrzuje. Klientka se nabízí, že pokud bude potřeba někdy někam přijít a povědět svůj příběh o tom, proč žije na ubytovně, ať s ní pracovnice počítá.

1.3 Stížnost

Stížností se míní vyjádřená nespokojenost, jejímž vyjádřením stěžovatel vyžaduje odezvu a je namířena na kvalitu a způsob poskytované služby.

Př. Klientka se při telefonátu s klíčovou pracovnicí rozčiluje, že jí nebere telefon vždy hned, ale že jí někdy volá zpátky za půl hodiny nebo za několik hodin téhož dne. Vadí jí, že musí čekat, že není možné vyřešit to, co zrovna řeší, ihned a že jí to vadí.

Příklad řešení: Pracovnice se ptá klientky, zda si chce stěžovat na to, že jí nebere telefony vždy hned. Klientka souhlasí a pracovnici důrazným zvýšeným hlasem do telefonu říká: Takže pište si. Stěžuju si na to, že mi pracovnice Zuzana nebere telefon, když jí volám. Volá mi zpátky třeba za půl hodiny nebo až odpoledne. Do té doby jsem nervózní a taky na to někdy zapomenu. Chci, aby mi brala telefon hned nebo mi aspoň napsala, kdy mi zavolá. Jsem z toho úplně na nervy!

Pracovnice přečetla klientce, co jí nadiktovala, klientka souhlasila. Pracovnice vyjádřila klientce účast, předala klientce informaci, že stížnost předá k řešení a že bude na jejím vyřízení spolupracovat s týmem a vedoucí – vyřízení bude trvat maximálně do 30 kalendářních dní. Dohodly se, že jí odpověď na stížnost pak přinese domů. Zároveň pracovnice ujistila klientku, že i během této doby je jí k dispozici a jejich spolupráci to z její strany neovlivní.

2. Informování o právu vyjádřit se ke službě

Všichni klienti jsou v době uzavírání smluv o poskytování služby informováni o možnosti podat podnět / připomínku / stížnost a o způsobech, jakými je možné je podat.

Pracovník upozorní na možnost podání stížnosti i v situacích v průběhu poskytované služby, a to, když klient projeví nespokojenost se způsobem poskytování nebo kvalitou služby.

Pravidla pro podávání a vyřízení stížností jsou ve srozumitelné podobě popsány:

- V informačním letáku služby TP
- Na webu organizace na podstránce TP
- Na nástěnkách / veřejných místech:
 - Vyškov: před vstupem do kanceláře v zázemí TP Vyškov
 - Břeclav: před vstupem do kanceláře v zázemí TP Břeclav
 - Brno: na schránce Přání a stížností umístěné před vstupem do dvora budovy vedle vrat vlevo a ve vitrině v průchodu

3. Postup pro podání stížnosti

Stížnost je možné podat ústní nebo písemnou formou.

3.1 Podání ústní stížnosti

Ústní stížnost je možné podat:

- všem pracovníkům organizace



- vedoucí Terénních programů (telefonicky na tel. 774 224 510; osobně na adrese Vranovská 45, 614 00 Brno – domluva schůzky na recepci v 1. patře)
- zástupkyni/zástupci ředitele pro klientské programy (telefonicky na tel. 774 898 817; osobně na adrese Vranovská 45, 614 00 Brno – domluva schůzky na recepci v 1. patře)
- řediteli/ředitelce organizace (telefonicky na tel. 543 213 310 (recepce) s prosbou o přepojení na ředitele; osobně na adrese Vranovská 45, 614 00 Brno – domluva schůzky na recepci v 1. patře).

3.2 Podání písemné stížnosti

Písemnou stížnost je možné podat e-mailem, poštou nebo vložením do schránky přání a stížností.

a. Poštou

- Na adresu dané pobočky Terénních programů (Břeclav, Vyškov, Brno)
 - TP Brno – Vranovská 45, 614 00 Brno
 - TP Břeclav – Třída 1. máje 39, 691 41 Břeclav
 - TP Vyškov – nám. Československé armády 1/2A, 682 01 Vyškov
 - Vedoucí TP IQRS – na adresu Vranovská 45, 614 00 Brno
 - Zástupkyni/zástupci pro klientské programy – Vranovská 45, 614 00 Brno
 - Řediteli IQRS – Vranovská 45, 614 00 Brno

b. E-mailem

- Na e-mailovou adresu vedoucího týmu TP uvedenou v informačním letáku a na webu organizace
- Na e-mail vedoucí služby
- Na e-mail klíčového pracovníka
- Na e-mail iqrs@iqrs.cz
- Na e-mail kteréhokoli pracovníka IQRS (jmeno.prijmeni@iqrs.cz)

c. Vhozením do schránky přání a stížností

- Brno: do schránky označené "Schránka přání a stížností"
 - Před vstupem do dvora budovy vedle vrat vlevo
 - Na recepci
- Vyškov: do schránky označené IQRS před vstupem do budovy, kde je zázemí TP Vyškov
- Břeclav: do schránky umístěné u kanceláře pracovníků v budově, kde je zázemí TP Břeclav

4. Postup pro vyřízení podnětu / připomínky / stížnosti

Všechny podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu poskytované služby jsou vyhodnocovány v rámci pravidelných porad týmu TP a jsou zaznamenány v zápisu z porad.

4.1 Hierarchie vyřizování stížností

Stížnost na fungování služby jako celku řeší vedoucí.

Stížnost na pracovníka služby řeší vedoucí.

Stížnost na vedoucího řeší jeho nadřízená/ý – zástupkyně ředitele pro klientské programy.



Stížnost na organizaci jako takovou řeší ředitel ve spolupráci s Radou spolku. Jména jsou uvedena na webu organizace <https://iqrs.cz/clenove-sdruzeni/>

4.2 Postup pro vyřízení podnětu a připomínky

Podněty a připomínky klientů obvykle vznikají situačně, pracovník na ně také nejčastěji reaguje situačně.

Podněty a připomínky podané písemně se vyřizují dle postupu pro vyřizování stížností v následující kapitole.

4.3 Postup pro vyřízení stížnosti

Vnitřní zhodnocení stížnosti

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně ve lhůtě 30 kalendářních dnů. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení je stěžovatel informován. Při anonymním podání stížnosti je zpráva o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce dané pobočky a je uvedeno téma stížnosti, kterého se týká.

Stížnost na poskytování sociální služby Terénní programy primárně řeší vedoucí služby. Pokud je stížnost mířena na vedoucího služby, tuto stížnost řeší zástupce pro klientské programy.

Úkolem řešitele stížnosti je zhodnotit situaci, která je předmětem stížnosti. V případě, že je stížnost mířena na pracovníka TP, zajistí vyjádření pracovníka k situaci.

Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny části stížnosti.

V případě zjištění nedostatku, obsahuje stížnost také informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných pochybení.

Předání reakce na stížnost stěžovateli

Reakce poskytovatele na podanou písemnou stížnost se zpracovává písemně. V případě, že je stěžovatel neanonymní, je mu reakce na stížnost předána ve lhůtě pro vyřízení stížností. Předání reakce na stížnost klienta se odehrává ústní formou v rámci rozhovoru mezi pracovníkem a klientem. V rozhovoru se srozumitelným způsobem probere podaná stížnost, proces jejího vyřízení a reakce na stížnost. V případě, že byl díky stížnosti zjištěn nedostatek, klient je také informován o přijatých opatřeních nebo změnách v poskytování sociální služby, ke kterému díky podané stížnosti došlo. V případě, že stěžovatel žádá písemné vyjádření a reakci na jím podanou stížnost, pracovník mu ji předá.

V případě, že je stěžovatel anonymní, je reakce na anonymní stížnost vyvěšena po dobu 30 dní na nástěnce / vitríně Terénních programů umístěné ve vitríně v průchodu budovy.

4.4 Nespokojenost s řešením stížnosti

V případě, že stěžovatel není spokojený s vyřízením stížnosti, může se obrátit na:

- Ředitele IQRS
 - písemně: adresovat řediteli na Vranovská 45, 614 00 Brno nebo e-mailem na petr.macal@iqrs.cz
 - telefonicky: 543 213 310
 - osobně: kancelář ředitele, Vranovská 45, Brno – domluva schůzky přes recepci v 1. patře



- Radu spolku IQRS – členům kontrolní a revizní komise (kontakty <https://iqrs.cz/clenove-sdruzeni>)
- Krajský úřad Jihomoravského kraje, Odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno, tel. 541 651 131
- Sekretariát Odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení MPSV, tel. 950 19 2396 nebo 950 19 2278.

Platnost od	1. 11. 2022
Datum poslední revize	30. 10. 2022
Datum příští revize	1. 11. 2023
Za revizi odpovídá	Vedoucí TP

