

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

I. Základní pojmy

Stížnost – podání, které poukazuje na nesprávný postup v činnostech zaměstnanců organizace Modrá linka nebo na jejich nevhodné chování. Podání, které nemá uvedené znaky, není stížností a je obecným podáním, oznámením, žádostí, kritikou nebo reklamací a nevyřizuje se jako stížnost podle stížnostního řádu. Ve sporných případech rozhoduje ředitel nebo jím pověřená osoba.

Anonymní podání – o anonymní podání jde vždy, když je podána bez podpisu nebo sice je podepsána, ale bez dalších identifikačních údajů stěžovatele (bydliště, pracoviště apod.), bez kterých nelze stěžovatele jednoznačně určit. Obdobné platí v případě e-mailové korespondence zaslané pod pseudonymem.

Příjemce stížnosti – aby stížnost mohla být považována za stížnost je nutné ji směřovat na vedoucí linky důvěry nebo ředitelku Modré linky, a to prostřednictvím e-mailové adresy stiznosti@modralinka.cz

Stěžovatel – osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, její zákonný zástupce, opatrovník, osoba blízká, zmocněná osoba, člen domácnosti oprávněný k zastupování této osoby nebo zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, jichž se činnost organizace Modrá linka dotýká.

II. Podání stížnosti

1. Stížnost lze podat **elektronicky e-mailem** (na e-mailovou adresu stiznosti@modralinka.cz , **anonymní schránkou důvěry** prostřednictvím webových stránek www.modralinka.cz , **ústně** (telefonicky) anebo **písemně korespondenčně**
2. Pokud stěžovatel podává stížnost anonymní schránkou důvěry přes webovou stránku či ústně (telefonicky), je vždy nutné, aby uvedl **kontaktní údaj**, pomocí kterého bude vyrozuměn o výsledku prošetření stížnosti.
3. Stěžovatelé se mohou obracet na organizaci se stížnostmi proti nevhodnému postupu nebo chování jejich zaměstnanců, a to **nejpozději do 1 roku od vzniku události**, která je předmětem stížnosti.
4. Stížností lze upozornit na chování zaměstnance organizace (osobnostní projevy zaměstnance, tj. zaměstnanec se nechová zdvořile či s respektem, porušuje obecné zásady slušného jednání, nejedná dle Standardů kvality služby, jeho chování je v rozporu s etickými kodexy, které organizace dodržuje apod.), které je v přímé souvislosti s výkonem jeho práce a také na nesprávný postup.
5. Ze stížnosti by mělo být patrné, **kdo ji podává, jaké věci se týká a co se požaduje**.
6. U stížnosti, která neobsahuje náležitosti nutné k jejímu vyřízení, **vyzve příjemce stížnosti stěžovatele k jejich doplnění** v přiměřené lhůtě (tzn. maximálně do 20 pracovních dnů).

Modrá linka, z.s.

Anenská 10 / Brno-město / 602 00

č.ú.: 182826291/0300

IČO: 605 57 508

7. Pokud stěžovatel nemá možnost odeslat stížnost elektronicky, je možné stížnost poslat poštou na adresu sídla k rukám vedoucí linky důvěry:

Vedoucí linky důvěry
Aneta Habartová
Modrá linka, z.s.
Anenská 10
Brno
602 00

III. Kdo může podat stížnost

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

IV. Příjem stížnosti

- 1. Po přijetí stížnosti určí vedoucí linky důvěry pracovníka, **který se bude prošetřením události zabývat** - obvykle jednoho z intervizorů služby linky důvěry
- 2. Stížnost vedoucí linky důvěry zaznamená v **elektronické Evidenci stížností** - složka na interním disku linky důvěry Modrá linka.
- 3.

V. Vyřizování stížnosti

- 1. Jako stížnost bude brán dopis či e-mail, **kde je uvedeno, že jde o stížnost v předmětu** dopisu nebo e-mailu, nebo výslovně v jeho textu.
- 2. Podání stížnosti **nesmí být stěžovateli na újmu**.
- 3. Vedoucí linky důvěry nebo jí/jím pověřený pracovník **rádně prošetří všechny skutečnosti** ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si materiály, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska zaměstnanců, kterých se věc týká, vyslechně zaměstnance, proti nimž stížnost směřuje, případně další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. O vyslechnutí se pořizuje zápis.
- 4. Stížnost je vyřízena nejpozději **do 30 dnů ode dne jejího doručení**. V odůvodněných případech je možné lhůtu prodloužit o dalších 30 dní. O této skutečnosti musí být stěžovatel informován.

Modrá linka, z.s.

Anenská 10 / Brno-město / 602 00

č.ú.: 182826291/0300

IČO: 605 57 508

5. Stěžovatel má **právo nahlížet do dokumentace**, která je vedena o jeho stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.
6. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.
7. Příjemce stížnosti se ve vyrozumění **vypořádá se všemi body stížnosti stěžovatele**. V odůvodnění vyřízení rovněž uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá. Příjemce stížnosti dbá na to, aby vyrozumění o vyřízení stížnosti bylo srozumitelné.
8. Zároveň vyrozumí uživatele o jeho **právu odvolat se a o možnosti obrátit se na další subjekty** - ředitele/ředitelku organizace Modrá linka, následně pak Správní radu organizace Modrá linka a neposledně na Valnou hromadu, jakožto nejvyššího orgánu spolku Modrá linka. Dále také na Ministerstvo práce a sociálních věcí (více v části VI Právo stěžovatele podat podnět Ministerstvu práce a sociálních věcí)
9. Stížnost se **považuje za vyřízenou dnem odeslání e-mailu**, v případě stížnosti zaslané elektronickou poštou. Pokud je stížnost zaslána poštou je považována za vyřízenou v den, kdy je vyrozumění o vyřízení stížnosti předáno k poštovní přepravě.

VI. Právo stěžovatele podat podnět Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV)

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může **ve lhůtě 60 dnů** ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty **požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti**;

V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo

a) prověří vyřízení stížnosti do 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížnosti,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

Modrá linka, z.s.

Anenská 10 / Brno-město / 602 00

č.ú.: 182826291/0300

IČO: 605 57 508

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Ministerstvo má povinnost do 60 dnů ode dne, kdy byla žádost doručena, prověřit vyřízení stížnosti a **zaslat písemné vyrozumění o výsledku** jak stěžovateli, tak i dotčenému poskytovateli sociálních služeb. Pokud je pro prověření vyřízení stížnosti třeba, aby si ministerstvo vyžádalo vyjádření orgánů veřejné správy nebo fyzických nebo právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby, **může být lhůta pro písemné vyrozumění o výsledku prověření až 90 dnů** ode dne, kdy byla žádost ministerstvu doručena.

VII. Anonymní podání

Anonymní podání se prošetřuje jako stížnost. Takovéto podání je možné pojmout jako podnět k výkonu kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti organizace/služby a k odstranění nedostatků. Prokáže-li se, že tvrzení obsažená v anonymním podání jsou pravdivá, přijme jednatel opatření k nápravě.

VIII. Ochrana osobnosti a osobních údajů

1. Při vyřizování stížnosti se postupuje v souladu s občanským zákoníkem.
2. Při nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, se postupuje v souladu se zák. č. 110/2019 Sb., v platném znění.

Stížnostní řád je zveřejněn na webových stránkách organizace Modrá linka, z.s.

Modrá linka, z.s.

Anenská 10 / Brno-město / 602 00

č.ú.: 182826291/0300

IČO: 605 57 508