

### Příloha č. 7/1

#### **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Klienti jsou seznámeni o možnostech a způsobech podávání stížností, námitek nebo připomínek zaměstnancem České asociace paraplegiků zpravidla v průběhu vstupního rozhovoru, v průběhu jednání nebo poskytování služby (na základě dané situace). Pokud to situace vyžaduje, jsou tyto informace poskytovány opakovaně, dle potřeby.

#### **1. Podání stížnosti:**

*Kdo je oprávněn podat stížnost:*

- klient/ka
- rodinný příslušník klienta/tky
- zákonný zástupce klienta/tky
- případně jiná FO nebo PO, která zastupuje zájmy klienta/tky

*Na co je možné podat stížnost:*

- na kvalitu, způsob a průběh poskytování služby odborného sociálního poradenství
- na porušování práv klienta/tky služby

*Formy podání stížnosti:*

- ústní – osobně pracovníkovi České asociace paraplegiků
- telefonická – pracovníkovi CZEPA: 775 980 952
- písemná – e-mailem: [czepa@czepa.cz](mailto:czepa@czepa.cz)
  - dopisem na adresu:  
Česká asociace paraplegiků - CZEPA  
Dygrýnova 816/8  
198 00 Praha 14 – Černý Most
  - vhozením do schránky umístěné před vstupem do kanceláře CZEPA

Stížnost lze podat i anonymně: prostřednictvím e-mailu nebo písemně.

#### **2. Přijetí stížnosti:**

Stížnost může být podána – předána kterémukoliv pracovníkovi České asociace paraplegiků dle rozhodnutí klienta či jiné oprávněné osoby. Pracovník je povinen tuto stížnost převzít.

Pracovník přijímající ústní stížnost je povinen ji čitelně a obsahově správně zapsat do Formuláře stížností (příloha č. 7/2) pod pořadovým číslem s uvedením data, času přijetí stížnosti a zápis podepíše. Všechny formuláře se zakládají do šanonu, který je k tomu účelu zřízen a uložen v kanceláři asociace.

**Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z. s.,** Dygrýnova 816/8, Praha 14 – Černý Most

Tel.: +420 775 980 952, E-mail: [czepa@czepa.cz](mailto:czepa@czepa.cz), [www.czepa.cz](http://www.czepa.cz)

IČO: 00473146, BÚ u ČSOB: 238 844 756/0300.

Spolek zapsaný ve spolkovém rejstříku vedeném MS v Praze, spisová značka L 279.

## ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

### 3. Postup při vyřizování stížností:

Veškeré přijaté stížnosti, bez ohledu na formu podání, jsou v nejkratší možné době předávány ředitelce CZEPA. V případě její delší nepřítomnosti jsou stížnosti předávány jí pověřenému zástupci.

#### Hierarchie řešení stížnosti:

- je-li podána stížnost na zaměstnance České asociace paraplegiků, je předána k řešení ředitelce.
- bude-li se stížnost týkat osoby ředitelky, stížnost je předána předsednictvu CZEPA.

Ředitelka může prošetřením stížnosti pověřit kteréhokoliv zaměstnance CZEPA. Stížnost je poté řešena na provozní poradě zaměstnanců.

Stěžovatel, který je osobou s omezenými komunikačními schopnostmi, má právo na zprostředkování tlumočnicka (na jeho vlastní náklady).

### 4. Způsob vyřizování stížnosti:

Ředitelka nebo jí pověřený zástupce projedná stížnost s pracovníkem, jehož se stížnost týká. Závěry šetření jsou uvedeny spolu se stížností ve Formuláři stížností a to včetně přijatých opatření.

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje vždy v písemné lhůtě nejpozději 30-ti dnů ode dne podání stížnosti (způsoby předávání závěrů stížnosti viz. níže). Je-li nutno lhůtu prodloužit, je o tom stěžovatel písemně informován.

Závěry o řešení stížnosti jsou předány:

- osobně proti podpisu o převzetí
- telefonicky – na telefonní kontakt, který stěžovatel udal
- e-mailem – na e-mailovou adresu, který stěžovatel udal
- doporučeně poštou na adresu stěžovatele, popř. druhé osoby, která za stěžovatele žádost podala či na adresu osoby oprávněné podat stížnost (pokud je tato osoba známa)
- anonymní stížnosti – výsledek bude uveřejněn na nástěnce kanceláře CZEPA, a to po dobu jednoho týdne

Stížnost i kopie jejího řešení je chronologicky založena ve zvláštním šanonu, kde je zakládáno i vyjádření ředitele, popř. předsednictva České asociace paraplegiků k anonymním stížnostem. Šanon obsahuje veškeré materiály vztahující se ke stížnosti a jejímu vyřízení (samotná stížnost, příslušný formulář, zápis a závěr šetření a vyrozumění stěžovatele). Každá stížnost je evidována pod pořadovým číslem.

Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z. s., Dygrýnova 816/8, Praha 14 – Černý Most

Tel.: +420 775 980 952, E-mail: [czepa@czepa.cz](mailto:czepa@czepa.cz), [www.czepa.cz](http://www.czepa.cz)

IČO: 00473146, BÚ u ČSOB: 238 844 756/0300.

Spolek zapsaný ve spolkovém rejstříku vedeném MS v Praze, spisová značka L 279.

## ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

### Možnost stěžovatele obrátit se na nadřízený orgán:

Není-li stěžovatel/ka spokojen/a s vyřízením svojí stížnosti a přijatými závěry ředitelkou organizace nebo předsednictvem České asociace paraplegiků - CZEPA, může podat stížnost na následující organizace či instituce:

- Magistrát hlavního města Prahy  
odbor sociální péče a zdravotnictví  
Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1  
tel.: 236 001 111
- Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na poříčním právu 1/376  
128 00 Praha 2  
tel.: 221 921 111
- Asociace nestátních neziskových organizací  
Senovážné nám. 977/24  
110 00 Praha 1  
tel.: 224 240 645, 602 939 688
- Veřejný ochránce práv  
Údolní 658/39  
602 00 Brno-město  
tel.: 542 542 888
- Český helsinský výbor  
Štefánikova 216/21  
150 00 Praha 5  
tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951

Pracovníci České asociace paraplegiků – CZEPA se nezabývají řešením stížností, námitek nebo připomínek, které nesouvisejí s poskytováním služeb asociace.

### Závěrečné ustanovení:

- 1) Tento interní předpis nahrazuje veškeré předchozí interní předpisy upravující tuto oblast.

Identifikátor služby: 2225351

Schválila: Alena Jančíková, ředitelka CZEPA

Účinnost od 01. 08. 2019

**Česká asociace paraplegiků – CZEPA, z. s.**, Dygrýnova 816/8, Praha 14 – Černý Most

Tel.: +420 775 980 952, E-mail: [czepa@czepa.cz](mailto:czepa@czepa.cz), [www.czepa.cz](http://www.czepa.cz)

IČO: 00473146, BÚ u ČSOB: 238 844 756/0300.

Spolek zapsaný ve spolkovém rejstříku vedeném MS v Praze, spisová značka L 279.