

**Správní rada Diakonie ČCE – středisko Praha  
vydává jakožto vnitroorganizační předpis střediska toto rozhodnutí:**

*NÁZEV DOKUMENTU:*

**Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek**

*OZNAČENÍ DOKUMENTU:*

**V 5/2025**

<b>Zpracoval/revidoval:</b> Renata Chmelová	Datum: 1.2.2025	Podpis:
<b>Vydal:</b> Správní rada střediska	Datum: 12.2.2025	Podpis:
<b>Časová působnost:</b> 1.3.2025	<b>Osobní platnost:</b> Všichni zaměstnanci střediska	
<b>Zodpovědná osoba:</b> ředitel střediska		

**Správní rada střediska vydává toto rozhodnutí, jehož účelem je stanovení pravidel, postupů, odpovědností a základních principů při podávání a vyřizování stížností v Diakonii ČCE – středisko Praha. Za plnění přebírají zodpovědnost vedoucí pracovníci příslušných sociálních služeb, manažer sociálních služeb a ředitel střediska.**

## **Čl. I Základní pojmy**

- 1) **Stížnost** je vyjádření jakékoliv nespokojenosti zaměstnance, klienta služby, jeho zákonného zástupce či opatrovníka s dodržováním pracovněprávních vztahů, kvalitou poskytovaných služeb nebo vztahů na pracovišti či s klienty, které vyžaduje odezvu. Je to jakékoliv sdělení, které stěžovatel považuje za stížnost.
- 2) **Připomínka** je upozornění na rezervy dílčího charakteru či drobné změny ve výše uvedených oblastech.
- 3) **Podnět** je uskutečnitelný návrh na zkvalitnění, doplnění výše uvedených oblastí.

## **Čl. II Oprávněné osoby a podání stížnosti**

- 1) Právo podat stížnost, připomínku či podnět k činnosti, řízení a poskytování služeb Diakonie Praha má každý občan, zejména:
  - a. klient nebo jeho zákonný zástupce či opatrovník (pozn. klient si může zvolit nezávislého zástupce či blízkou osobu, aby jej zastupovala.),
  - b. zaměstnanec,
  - c. dobrovolník,
  - d. praktikant a stážista,
  - e. spolupracující instituce, organizace či samospráva.
- 2) Informace o způsobu podání stížnosti, připomínky či podnětu je umístěna na webových stránkách Diakonie Praha a je volně přístupná. Součástí jsou informace o tom, kde a na koho se v případě potřeby obrátit, a jakým způsobem se může dotyčný v případě nespokojenosti s vyřízením odvolat.

## **Čl. III Stížnost na průběh a kvalitu poskytované služby**

- 1) Stěžovatel si může stěžovat:
  - a. osobně ústně,
  - b. osobně telefonicky,
  - c. písemně poštou,
  - d. emailem,
  - e. datovou schránkou.
- 2) Každá služba má vypracovaný vlastní předpis pro podávání a vyřizování stížností, který vychází z tohoto předpisu a je v souladu s požadavky standardů kvality sociálních služeb dle platných právních předpisů. Ten mimo jiné stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování anonymních stížností, popisuje konkrétně odpovědnosti pracovníků služby, a pokud to charakter poskytované služby vyžaduje, obsahuje také zpracování předpisu ve formě srozumitelné pro cílovou skupinu klientů dané služby. Součástí předpisu ve službě je vždy popis způsobu, jakým

jsou výše zmínění stěžovatelé s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností prokazatelně seznamováni.

- 3) Stížnost vyřizuje vždy nadřízený toho, proti němuž stížnost směřovala. V případě, kdy je stížnost adresována vedení Diakonie Praha, je dle těchto pravidel předána vždy k vyřízení přímo do služby, které se týká. Výjimkou jsou případy, kdy to ze závažných důvodů není možné (např. při střetu zájmů).
- 4) Přijmout stížnost může jakýkoliv pracovník, odpovídá pak za její vyřízení či předání svému přímému nadřízenému dle nastavených pravidel oprávněnosti k řešení (viz odstavec výše). Ten stížnost zaeviduje, vyřizuje a v termínu předává odpověď stěžovateli. V praxi tedy nejčastěji stížnosti na průběh a kvalitu poskytovaných služeb řeší: vedoucí služby, manažer sociálních služeb, ředitel Střediska.
- 5) Odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je následně směřováno na nadřízeného pracovníka původního řešitele. Není-li stěžovatel podávající stížnost s řešením spokojen, může podat svou stížnost dalším veřejným k tomu příslušnými institucím (např. ombudsmanovi MPSV, ...) či řešit věc soudní cestou.
- 6) V případě ústního a telefonického podání stížnosti je podání bez zbytečného odkladu zapsáno do protokolu nebo jiné písemné formy pracovníkem, který stížnost přijal.
- 7) Formální nedostatky podání nejsou důvodem pro její odmítnutí.

#### **Čl. IV**

##### **Stížnost zaměstnance**

- 1) Každý zaměstnanec má právo být informován o činnosti Střediska a také má možnost se v rámci Diakonie Praha či v rámci poskytované služby otevřeně vyjádřit a prezentovat názor na její činnost a řízení.
- 2) Pokud se zaměstnanec domnívá, že se Diakonie Praha či poskytovaná služba odchyľuje od svého poslání, nedodržíje etické normy a postupy, neplní deklarovaná předsevzetí, neposkytuje kvalitní služby, je nedostatečně nebo nekvalitně řízena, případně že opakovaně nejsou respektovány zákony (např. viz čl. VIII. Ochrana oznamovatelů, normy, standardy kvality apod. má právo podat podnět nebo stížnost. Může se osobně či písemně obrátit buď na svého přímého nadřízeného, nebo na člena Správní rady střediska, který vyhodnotí situaci a stížnost řeší, případně dle obsahu stížnosti její řešení předá oprávněnému kolegovi či řediteli střediska.
- 3) Pracovník, který by takový podnět či stížnost podával, má právo vyžádat si podporu a konzultaci od pracovníka, kterému důvěřuje.
- 4) Způsob podání stížnosti může být osobní, písemný či formou emailu.
- 5) V případě, že se jedná o podání anonymní stížnosti, tedy podání, které není podepsané ani neobsahuje žádné údaje o stěžovateli, je stížnost přijata, řešena, nicméně anonym se takovým způsobem podání vzdává práva na informování o vyřízení a průběhu stížnosti. V případě, kdy pracovník podávající stížnost nechce zveřejnit své jméno, může požádat, aby jeho identita zůstala po dobu šetření jeho podnětu či stížnosti skryta, pokud je to možné.
- 6) Řešitel stížnosti odpovídá za evidenci stížností, její vyřízení a předání odpovědi stěžovateli. V praxi tedy nejčastěji stížnosti zaměstnanců řeší: vedoucí služby, manažer sociálních služeb, ředitel Střediska.
- 7) Není-li stěžovatel podávající stížnost s řešením spokojen, může podat svou stížnost dalším veřejným k tomu příslušnými institucím (např. ombudsmanovi, MPSV, ...) či řešit věc soudní cestou.

#### **Čl. V**

##### **Vyřízení stížnosti**

- 1) Stížnost musí být vždy vyřízena písemně.
- 2) Stěžovatel musí být písemně vyzooměn o způsobu vyřízení stížnosti. Písemné vyzoomění musí obsahovat:
  - a. prameny, které byly při prověřování stížnosti použity (zápisy z porad, metodika služby, záznamy o průběhu poskytované služby, vzájemná komunikace apod.),
  - b. závěry šetření obsahující důvodnost, nedůvodnost či neověřitelnost jednotlivých částí stížností,
  - c. v případě důvodné stížnosti či její části navrhovaná opatření a výstupy,
  - d. informaci o možnosti odvolání, tj. v jakém termínu se odvolat a komu odvolání adresovat.
- 3) Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní od jejího doručení. Další prodloužení o 30 dní je možné jen v mimořádných situacích, jako je např. dlouhodobá nemoc, potřeba právního stanoviska, potřeba zjištění dalších souvislostí od jiného subjektu apod. O prodloužení lhůty vyřízení stížnosti a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel písemně informován.
- 4) Proti rozhodnutí o stížnosti se lze ve lhůtě do 15 kalendářních dní odvolat. V tomto případě je stížnost postoupena nadřízenému toho, kdo stížnost řešil.
- 5) Písemné vyzoomění je stěžovateli možné doručit osobně, poštou nebo jiným adekvátním komunikačním kanálem, který ve svém podání uvedl (netýká se anonymního podání).

## Čl. VI Evidence stížnosti

- 1) Všechny stížnosti musí být písemně zaevidovány. Stížnost je označena evidenčním číslem, které vznikne pořadím přijetím stížnosti v daném kalendářním roce – (příklad 01\_2025).
- 2) Evidence stížnosti obsahuje:
  - a. datum podání a přidělené evidenční číslo stížnosti,
  - b. jméno a příjmení stěžovatele,
  - c. předmět stížnosti,
  - d. výsledek šetření,
  - e. nápravné opatření, pokud bylo přijato,
  - f. řešitel stížnosti,
  - g. datum vyřízení stížnosti.
- 3) Za evidenci stížnosti a její uložení v elektronické podobě je obecně odpovědný řešitel stížnosti (ten, který je pověřen jejím vyřízením). Evidenci stížností vede každá služba i oddělení Diakonie Praha.

## Čl. VII Zásady a principy při vyřizování stížností

- 1) Diakonie Praha přistupuje ke všem připomínkám, podnětům i stížnostem s respektem a otevřeností. Vnímá je jako příležitost ke zlepšení poskytovaných služeb či způsobu své práce.
- 2) Při jejich vyřizování dodržuje následující zásady a principy:
  - a. **Bezpečí** – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele.
  - b. **Diskrétnost** – pracovník, který stížnost přijímá, má možnost hovořit se stěžovatelem dostatečně dlouhou dobu o samotě, v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly mlčenlivosti.
  - c. **Objektivita** – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě.

- d. **Nezávislost** – pracovník, který je pověřen vyřízením stížnosti, potřebuje být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnost nezávisle vyřizovat ten, kdo je v předmětu stížnosti jakkoliv zainteresován nebo je stížnost dokonce směřována proti jemu samotnému.
- e. **Efektivita** – stížnosti by měly být prověřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následuje konkrétní, nápravné opatření.
- f. **Podpora zúčastněným stranám** – podporu si zaslouží i osoba, vůči které stížnost směřuje. Podporu často potřebuje i ten, kdo stížnost prověřuje. Nemá se zapomenout ani na podporu celého týmu, který potřebuje jasné vedení, komunikaci a informace jako prevenci dohadů a fám.

## Čl. VIII

### Ochrana oznamovatelů – whistleblowing

- 1) Whistleblowing je termín používaný pro jednání, kdy jednotlivec-oznamovatel informuje svého zaměstnavatele o protiprávním nebo neetickém jednání, kterého se dopustila jiná osoba na pracovišti nebo v souvislosti s výkonem činnosti pro zaměstnavatele.
- 2) Diakonie Praha má dle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, zavedený vnitřní oznamovací systém pro jednání vykazující rysy nekalých praktik a protiprávního jednání (porušování zákonů, trestné činy či přestupky).
- 3) Pověřenou osobou v souladu s § 8 odst. 2 zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů, je společnost Diakonická servisní agentura, s.r.o., IČO: 24795291, se sídlem Belgická 374/22, 120 00 Praha 2.
- 4) Pracovník oznamující výše popsané jednání v organizaci má právo na anonymní podání takového podnětu na whistleblowing linku:
  - a. písemně – elektronicky: whistleblowing@diakonie.cz, datovou schránkou: n24w9t8
  - b. v listinné podobě doručené poštou na adresu pověřené osoby:  
Whistleblowing – neotvírat  
Diakonická servisní agentura, s.r.o.  
Belgická 374/22, 120 00 Praha 2
  - c. telefonicky či ústně osobně po domluveném termínu příslušné osobě (Ing. Kamila Beranová, 776 348 006, beranova@diakonie.cz