

1 Úvodní ustanovení

- (1) Klienti sociální služby SexHelp linky (dále SexHelp), zřízené v rámci Národního ústavu duševního zdraví (dále jen NUDZ) jsou nositeli základních lidských práv a svobod zakotvených v ústavních normách ČR a mezinárodních úmluvách a dalších lidských právech. Účelem této směrnice je zajistit jednotný postup při vyřizování stížností v zájmu ochrany těchto práv i korektního a transparentního přístupu k zaměstnancům, vůči nimž stížnost směřuje.
- (2) Jedním z projevů aktivního naplňování práv klientů je možnost vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti - stížnost.

2 Stížnost

- (1) Za stížnost je považováno takové podání, kterým se někdo domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a vyjadřuje nesouhlas s postupem či s osobou, která podle jeho názoru toto právo nebo zájem ohrozila nebo porušila.
- (2) Stížností se dále rozumí jakékoliv podání proti postupu zaměstnanců SexHelp v rámci NUDZ, v němž se stěžovatel dožaduje nápravy popisovaného stavu.
- (3) Stížnost (podání) se vždy posuzuje a vyřizuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označena.

3 Podání stížnosti

- (1) K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen osoba, která využívá SexHelp.
- (2) Stěžovatel má možnost si pro podání a vyřizování stížností zvolit nezávislého zástupce či blízkou osobu.
- (3) Stížnost podává klient (či jiná zúčastněná osoba) písemně na kontaktní adrese NUDZ (NUDZ - Centrum pro sexuální zdraví a intervence, Topolová 748, 25067 Klecany) nebo elektronicky na e-mailové adrese: sexhelp-podnety@nudz.cz. Volba mezi těmito možnostmi přísluší pouze stěžovateli.
- (4) Stížnosti přijaté telefonicky nejsou přijímány, osoba, která podnět přebírá, požádá stěžovatele o písemnou formu. Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně, což nemá vliv na samotný stížnostní postup.

4 Přijetí a evidence stížnosti

- (1) Jednoduché, **neformální stížnosti** může pracovník na telefonu v přímém kontaktu s klienty přijmout a vyřídit okamžitě na místě, pokud stěžovateli zcela vyhoví, vyhovění není v rozporu s právními předpisy a vnitřními předpisy NUDZ a stěžovatel nepožaduje jiné řešení. Stížnost se v tomto případě eviduje ve složkách Stížnostní agendy služby zápisem o obsahu stížnosti, datu podání a datu a způsobu vypořádání. Ústní stížnosti se zaznamenávají písemně tak, aby přesně odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci, tzn. jeho výroky nejsou interpretovány.

- (2) **Všechny ostatní stížnosti**, které jsou dle čl 3, odst. 3 doručeny poskytovateli, je kompetentní vyřizovat pouze koordinátor SexHelp nebo v době jeho nepřítomnosti pověřený pracovník SexHelp, který je povinen potvrdit přijetí stížnosti stěžovateli, není-li podání anonymní. Každý pracovník přijímající stížnost ji neprodleně postupuje této osobě.
- (3) V případě, že by se stížnost týkala činnosti koordinátora SexHelp, koordinátor neprodleně podstupuje stížnost pověřené osobě.
- (4) Stížnost musí obsahovat datum podání stížnosti, obsah stížnosti, datum a přibližný čas volání (poskytované služby jsou oboustranně anonymní, dohledat dotyčného konzultanta lze pouze na základě data a času telefonátu). Dále by měla obsahovat kontaktní údaje osoby, která stížnost podala (s výjimkou anonymního podání). Je plně na stěžovateli, zda tyto údaje poskytne.
- (5) Pokud se stížnost netýká činnosti sociální služby, informuje koordinátor SexHelp nebo jím pověřený zástupce stěžovatele o správném adresátovi stížnosti, nabídne možnost přímého postoupení stížnosti.
- (6) Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. NUDZ je nápomocen při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Náklady na jeho činnost NUDZ nehradí.
- (7) Stížnosti a jejich řešení se evidují ve složkách Stížnostní agendy služby, elektronické verze jsou evidované u příjemce stížnosti. Složka obsahuje samotné podání (stížnost) se všemi doručenými přílohami, kopii potvrzení přijetí stížnosti nebo její postoupení a vypořádání stížnosti (Rozhodnutí), příp. další relevantní dokumenty. Je-li v průběhu stížnostního řízení vedena komunikace se stěžovatelem a dalšími osobami, je tato komunikace nebo její přepis rovněž součástí složky Stížnostní agendy. Přepis osobní výpovědi stěžovatele je vždy se stěžovatelem projednán a předložen mu k odsouhlasení.

5 Zásady projednávání a řešení stížností

- (1) nestrannost: pracovník, který stížnost prošetřuje, musí ke všem zúčastněným přistupovat nestranně a být veden snahou vyřešit stížnost spravedlivě a přijatelně pro stěžovatele. Pracovník má povinnost se v případě rizika podjatosti nechat zastoupit osobou pověřenou garantem SexHelp;
- (2) diskrétnost: všichni pracovníci, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni povinnou mlčenlivostí a Etickým kodexem sociálního pracovníka;
- (3) korektní přístup ke všem zúčastněným stranám, tedy stěžovateli, pracovníkovi, vůči kterému stížnost směřuje, případným svědkům i těm, kteří stížnost prošetřují;
- (4) transparentnost: každému je známo, jaké mechanismy se přijetím stížnosti spouští, kdo za prošetření odpovídá a jak a v jakých lhůtách bude postupovat. Zaměstnanci sociální služby SexHelp linky i její klienti jsou prokazatelně informováni o stížnostních postupech.

6 Prošetření stížnosti

- (1) Koordinátor SexHelp nebo jím pověřený pracovník prošetřuje stížnost tak, aby bylo stěžovateli podáno vysvětlení o způsobu prošetření a přijatých opatřeních; dbá na to, aby ten, proti němuž stížnost směřuje, se s jejím obsahem co nejdříve po podání stížnosti seznámil a měl možnost se k ní vyjádřit. Svá zjištění doplňuje dle potřeby o studium dokumentace, rozhovorem a dalšími prostředky.
- (2) Koordinátor dále navrhuje a přijímá opatření, k jejichž návrhu i způsobu provedení může využít spolupráce dalších pracovníků sociální služby SexHelp linky.
- (3) Pokud je stížnost shledána odůvodněnou a směřuje k jednání pracovníka SexHelp linky, nápravná opatření řeší koordinátor s garantem služby. Nápravná opatření jsou poté projednána s pracovníkem SexHelp linky. Podle rozsahu škody, úmyslu a dalších okolností mohou opatření spočívat v:
 - omluvě klientovi;
 - změně napadeného postupu;
 - napomenutí pracovníka;
 - náhradě škody;
 - ukončení pracovního poměru/dohody o práci konané mimo pracovní poměr v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb. Zákoníkem práce a Pracovním řádem spolku;
 - podání trestního oznámení (při podezření na spáchání přestupku či trestného činu).
- (4) Stěžovateli, je-li jím klient, je nabídnuta možnost spolupráce s jiným pracovníkem. Případnému nástupci dotčeného pracovníka je nabídnuta zvýšená profesionální podpora.
- (5) Stěžovatel je o přijatých opatřeních informován doporučeným dopisem/datovou zprávou (schránkou)/ e-mailem a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti. Ve způsobu doručení se preferuje shodná cesta, jakou byla stížnost podána (netýká se anonymních stížností). Pověřená osoba, tedy koordinátor může lhůtu zkrátit, příp. s odůvodněním prodloužit, maximálně však na kalendářních 60 dnů.
- (6) Rozhodnutí o vyřízení anonymní stížnosti není doručováno, s výjimkou situace, kdy stěžovatel použije k podání e-mailovou adresu neumožňující identifikaci fyzické osoby. Ve všech případech je Rozhodnutí archivováno ve složce Stížnostní agendy služby/programu. Vyjádření k anonymní stížnosti je vyvěšeno po dobu 10ti kalendářních dnů na dveřích kanceláře Centra pro sexuální zdraví a intervence (budova NUDZ, kancelář č. 102.09).
- (7) Stížnost je pro sociální službu SexHelp linky příležitostí ke zlepšování kvality práce, proto jsou stížnosti předmětem reflexe na týmových poradách, a to podle možnosti anonymně, bez uvedení identity dotčených osob. Stížnosti jsou dále využívány při

hodnocení, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a cíli klientů.

7 Druhá instance

- (1) Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, má právo se odvolat na garanta linky Sexhelp. **Odvolání** je právem obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Každý pracovník přijímající odvolání ji neprodleně postupuje této osobě.
- (2) Lhůta pro podání odvolání je 14 kalendářních dní na adresu podatelna@nudz.cz (do rukou Mgr. Kateřiny Klapilové, Ph.D.) s informací o nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Přijetí odvolání potvrzuje a šetří garant linky SexHelp ve shodných lhůtách jako u prvoinstančního šetření stížnosti.
- (3) Nemá-li stěžovatel důvěru využít ve druhé instanci shodné instituce, může se obrátit na zřizovatele nebo na něm nezávislé instituce, např. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb. O této možnosti musí být v Rozhodnutí poučen, včetně příslušných kontaktů.

8 Závěrečná ustanovení

- (1) Na vyřizování stížností se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- (2) Obsah směrnice je ve zjednodušené verzi součástí informačních materiálů poskytnutých klientům sociálních služeb a programů a dále jsou s postupy klienti seznamováni osobně.