

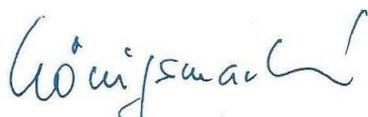
Název předpisu: Směrnice o řešení stížností a zpracování zpětné vazby

Vydal/a: Rada UNIPA, z. s. se sídlem Londýnská 28, 120 00 Praha

Platnost od: 1. 12. 2020

Schválil/a, funkce: Ivana Königsmarková, prezidentka organizace

Datum, razítko:



1. 12. 2020

Datum poslední revize: 1. 12. 2020

Datum příští revize: 1. 12. 2022

Za revizi odpovídá: Kateřina Hájková Klíčová

Tento dokument upravuje postup při řešení stížností na služby UNIPA a na péči členek UNIPA a návrhů na zlepšení služeb organizace i porodních asistentek. Postup pro řešení stížností a návrhů na zlepšení služeb se v zásadě liší dle pozice stěžovatele.

O možnostech podávání stížností či návrhů jsou veřejnost i členky UNIPA informovány prostřednictvím webu www.unipa.cz v sekci Kontakt. Členky jsou o těchto možnostech navíc informovány během přijímacího procesu v prvním informačním e-mailu.

1. Stížnosti

- členky UNIPA i veřejnost se se svými stížnostmi mohou obracet na etickou komisi (lze ji zkontaktovat přes etika@unipa.cz)
 - etická komise vyhodnotí povahu stížnosti
 - o přijaté stížnosti bezodkladně informuje Radu
 - etická komise vydá písemné vyjádření do 30 dnů od přijetí stížnosti; pokud však stížnost svou povahou přesahuje kompetence etické komise, předává stížnost Radě
 - Rada musí vydat písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů od přijetí stížnosti
 - odvolání proti vyjádření etické komise či Rady ke stížnosti může stěžující podat kontrolní komisi prostřednictvím výkonné ředitelky. Kontrolní komise stížnost vyhodnotí a vydá písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů.
 - pokud se stížnost týká členky Rady, tak se tato členka jednání o stížnosti neúčastní
 - stížnosti jsou shromažďovány ve složce Stížnosti na sdíleném disku Rady UNIPA. Obsahují podnět ke stížnosti, řešení stížnosti a konečné vyjádření.
 - v rámci řešení stížností na služby členek UNIPA vždy upřednostňujeme zprostředkování mediace mezi klientkou a členkou či jiné konsensuální řešení
 - Rada UNIPA může v souvislosti s podnětem vydat obecné prohlášení nebo odborné doporučení pro členky

2. Návrhy

- členky UNIPA se se svými návrhy na zlepšení fungování organizace mohou obracet na radní pro péči o členky
 - radní pečující o členku vyhodnotí povahu návrhu a pokud je v její kompetenci, vydá vyjádření do 30 dnů. Pokud svou povahou přesahuje kompetence radní pro péči o členky, předává návrh Radě UNIPA.
 - Rada návrh posoudí a vydá písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů od přijetí návrhu.
- odborná i laická veřejnost se se svými návrhy na zlepšení fungování organizace může obracet na výkonnou ředitelku
 - výkonná ředitelka vyhodnotí povahu návrhu a pokud je v její kompetenci, vydá vyjádření do 10 dnů. Pokud svou povahou přesahuje kompetence výkonné ředitelky, předává návrh Radě UNIPA.

- Rada návrh posoudí a vydá písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů od přijetí návrhu.
- odvolání proti vyjádření radní pečující o členky, výkonné ředitelky či Rady k návrhu může navrhovatel podat kontrolní komisi (lze ji kontaktovat přes kontrola@unipa.cz). Kontrolní komise stížnost vyhodnotí a vydá písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů.