

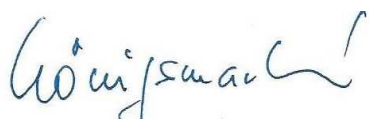
**Název předpisu:** Směrnice o řešení stížností a zpracování zpětné vazby

**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](http://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](mailto: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 návrhovač podat kontrolní komisi (lze ji kontaktovat přes kontrola@unipa.cz). Kontrolní komise stížnost vyhodnotí a vydá písemné vyjádření nejpozději do 30 dnů.