

Postup pro řešení stížnosti, připomínky či podnětu

Každý má právo si stěžovat na pracovníky a cokoli v rámci poskytovaných služeb, jak na zázemí, tak v terénním programu. Stejně tak, může každý podat připomínku, podnět k práci pracovníků či k čemukoliv týkající se provozu zařízení.

Podněty a připomínky

Podnět a připomínku je možné podat jak ústně, tak i písemně (viz níže Stížnosti).

Pracovník, který podnět či připomínku od klienta vyslechne či si ji přečte, vyhodnotí ji, případně probere s kolegou či kolegy a pokud je to možné, tak daný požadavek akceptuje.

Pokud by se jednalo o zásadnější záležitost, tak pracovník zajistí, že se daná záležitost probere v rámci týmu (ideálně na poradě) a pokud bude podnět či připomínka akceptována, tak dojde k dané změně. Tomu, kdo daný podnět či připomínku podal bude sdělen výsledek.

Stížnosti

Stížnost je možné podat následujícími způsoby:

- vhodit do schránky- umístěné v zázemí terénního programu na chodbě (po pravé straně u vchodu do zázemí)
- vhodit do poštovní schránky- nachází se v přízemí Rolnického domu po pravé straně od výtahu
- obrátit se na kteréhokoli pracovníka- který svými podání sepiše nebo jej rovnou
- zapiše do složky stížností, připomínek a podnětů
- obrátit se na vedoucího zařízení- a to osobně, písemně (vedoucí zařízení, Nádražní 397, 580 01 Havlíčkův Brod) nebo elektronicky (aneta.bazalova@kolping.cz)
- obrátit se přímo na ředitele organizace- a to osobně či písemně (Miroslava Stejskalová, nám. Republiky 22, 591 01 Žďár n/S)
- kontaktovat Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz (možno využít při odvolání)
- Ombudsman- Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

Stěžující si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

CO JE POTŘEBA?

Uvést předmět podání - co se vám nelíbí, s čím nejste spokojeni, co navrhuje, co by mohlo být líp, co byste změnili...



CO JEŠTĚ MŮŽETE UVÉST?

- datum podání
- váš návrh řešení
- způsob, jakým chcete doručit odpověď
- podpis, kód, nějaké označení, že jde o vás - lze však podat i zcela anonymně

Způsob vyřizování:

- Pracovník přijímající podání, je zaeviduje v den přijetí podání dle způsobu evidence (viz níže).
- Za celý proces zodpovídá vedoucí.
- Stížnosti týkající se porušení vnitřních předpisů zařízení a pochybení v etickém kodexu projednává vedoucí programu v nejbližším možném termínu (porada týmu), stížnosti týkající se porušení vnitřních předpisů organizace či hrubého porušení etických zásad pracovníků projednává ředitel KD ČR (porada s ředitelem KD ČR).
- Podání musí být vyřízeno ve škále:
 - **oprávněné** – dochází ke změně metodiky, k sankci pracovníka, k omluvě, k odškodnění... Součástí vyřízení je stanovení kompetentního pracovníka, který za konkrétní vyřízení zodpovídá.
 - **neoprávněné** – v odpovědi nutno vysvětlit. Zodpovídá vedoucí/ředitel KD ČR.
 - **postoupeno na vyšší patro hierarchie rozhodování** – kompletní předání podání vyššímu stupni rozhodování
- Stížnosti se řeší neprodleně na individuální úrovni, odpověď musí být klientovi k dispozici nejpozději do 30 dnů ode dne podání. Pokud by z relevantního důvodu nebylo možné termín dodržet, je o tom klient informován a je mu zdržení zdůvodněno. Odpověď obsahuje vyřízení podání, vysvětlení, poděkování za aktivitu, uvedení možnosti stěžovat si, datum, podpis.
- Odpovědná osoba písemně odpoví.
- Stěžujícímu je odpověď předána při nejbližším kontaktu od vyřízení podání službu konajícím pracovníkem. Kontroluje vedoucí.
- Odpověď na anonymní podání je 30 dnů vyvěšena na nástěnce umístěné nad schránkou důvěry, na jasně označeném místě

Odvolání

Proti rozhodnutí je možné se odvolat, a to vždy na vyšší hierarchický stupeň. Odvolání musí být vyřešeno do 30 dnů od podání. Pro proces platí stejný postup, jež platil u prvotního podání (zaevidování, řešení, rozhodnutí, předání rozhodnutí).

