

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

Zájemce o službu a klient služby si může stěžovat **na chování, činnost a kompetentnost pracovníka či vedoucího služby, na kvalitu služeb a na jiného klienta.**

Podnět – okolnost, návrh povzbuzující k činu, popud, impuls

Připomínka – podotknutí, upozornění, zmínka

Stížnost – projev nespokojenosti s něčím, s někým

Podnět, připomínka nebo stížnost ve službě nadále slouží k dalšímu rozvoji služby (pro rozvoj a zlepšování služeb, k dalšímu profesnímu rozvoji pracovníků,.....)

Vyřizování stížností musí být pružné a spravedlivé.

I.

Osoby kompetentní přijmout stížnost a způsob podání stížnosti

Stížnost může být podána **písemně (i anonymně) nebo ústně** kterémukoli pracovníkovi služby, doručena prostřednictvím **pošty či vhozením do schránky** před vchodem do budovy Oblastní charity Rumburk.

Není-li stížnost podána prostřednictvím pošty, lze stížnost doručit v provozních hodinách služby pracovníkovi. Ten je kompetentní stížnost převzít.

Pověřený pracovník každý pracovní den vybírá schránku stížností, umístěnou před vchodem do organizace, a to za přítomnosti nejméně dalšího pracovníka služby.

Adresa k podání stížnosti: **Oblastní charita Rumburk
ul. Sukova 1055/24
408 01 Rumburk**

Pracovník musí stížnost přijmout (i z poštovní schránky), musí ji zaznamenat na příslušný formulář a bez zbytečného odkladu předat vedoucímu služby. Pokud je vedoucí delší dobu nepřítomen, musí pracovník stížnost předat zastupujícímu pracovníkovi nebo řediteli organizace (nebo zástupci ředitele).

II.

Forma a obsah stížnosti

Při jakékoliv formě podané stížnosti je přebírající pracovník povinen stížnost zaznamenat na příslušný formulář.

Stížnost může být podána **ústně nebo písemně**.

Zájemce o službu nebo uživatel si může stěžovat i **anonymně**.

Písemná stížnost musí obsahovat **předmět** stížnosti a podpis stěžovatele. Podpisu není třeba u anonymní stížnosti.

Pokud stěžovatel nemůže z objektivních příčin sepsat stížnost sám, pomůže mu ji sepsat osoba kompetentní přijímat stížnosti (Stěžovatel si může také zvolit svého zástupce).

Stěžovatel si může k podání i vyřízení stížnosti **zvolit zástupce**.

III.

Rozhodnutí o stížnosti

Pracovník, který o stížnosti rozhoduje nejprve zjišťuje skutečnosti, doptává se dotčených osob, danou situaci prošetřuje. Poté o stížnosti rozhoduje a vydává Rozhodnutí o stížnosti.

Vedoucí služby rozhoduje o všech podaných stížnostech (připomínkách, podnětech), především směřuje-li stížnost proti pracovníkovi jemu podřízenému – na jeho chování, kompetentnost či na jeho práci s klientem a zájemcem o službu,. Vedoucí služby může rozhodnutí o stížnosti předem konzultovat s ředitelem organizace.

Směřuje-li **stížnost proti vedoucímu** služby, pak o ní rozhoduje **ředitel** Oblastní charity Rumburk. Pokud je ředitel zastupujícím sociálním pracovníkem služby a stížnost je mířena proti němu, rozhoduje o ní ředitel Diecézní charity Litoměřice.

IV.

Lhůta k vyřízení stížnosti

O stížnosti musí být rozhodnuto **do 30 dnů** od doručení nebo převzetí stížnosti. Rozhodnutí o stížnosti musí být písemné a musí obsahovat výrok rozhodnutí, odůvodnění a poučení o odvolání, případné opatření zjednání nápravy.

V.

Doručení rozhodnutí o stížnosti, lhůty

Pracovník vyhotovuje rozhodnutí o stížnosti ve dvou stejnopisech, z nichž jedno je pro stěžovatele a druhé pro službu. Rozhodnutí, v případě anonymní stížnosti, se vystaví na nástěnce (na chodbě organizace) po dobu 3 měsíců a dále se archivuje se střediskovou dokumentací daného roku.

Příklady postupů doručení rozhodnutí:

- Osobní vyzvednutí = pokud si to stěžovatel přeje, a oproti podpisu. Pokud si ho nevyzvedne, zůstává uloženo až do doby skartace.
- Písemně = pokud si to stěžovatel přeje a uvede kontaktní adresu (i email, fax..). Pokud zapomene adresu uvést, rozhodnutí se uchovává v osobním spise klienta.
- Ostatní = ostatní případy jsou zveřejněny na nástěnce (na chodbě organizace) anonymně po dobu 3 měsíců a to od uplynutí 30-ti denní lhůty pro vystavení rozhodnutí a dále se pak archivují po dobu 10-ti let (počínaje následujícím kal. rokem, ve kterém byla stížnost podána), pak následuje skartace.

Nerozumí-li stěžovatel obsahu rozhodnutí o stížnosti, pak je oprávněn požádat pracovníka, aby mu obsah rozhodnutí objasnil. Pracovník je povinen mu toto vysvětlení v případě nesrozumitelnosti rozhodnutí o stížnosti poskytnout.

VI.

Odvolání proti rozhodnutí o stížnosti

Proti rozhodnutí vedoucího služby se stěžovatel může odvolat k řediteli Oblastní charity Rumburk do 15 dnů od doručení rozhodnutí.

Proti rozhodnutí ředitele se stěžovatel může odvolat k nezávislým institucím jejichž přehledný výčet je uveden níže. Jejich rozhodnutí je konečné a není proti němu již dalších opravných prostředků.

VII.

Evidence stížností

Stížnosti, rozhodnutí o stížnostech a případná opatření nápravy jsou v dokumentaci služby evidovány po dobu 10-ti let (počínaje následujícím kal. rokem, ve kterém byla stížnost podána), pokud z daného roku nevyplývá jiná povinnost vzhledem k uzavřeným závazkům organizace. Klient je však na tuto skutečnost upozorněn!

VIII.

Opatření a sjednání nápravy

V případě oprávněné stížnosti služba učiní potřebná opatření k odstranění nedostatků a chyb a sjedná nápravu. O nápravě vyhotoví vedoucí služby zápis, který je nedílnou součástí dokumentace příslušné stížnosti.

IX.

Podání stížnosti na nezávislé instituce a odvolání se proti rozhodnutí o stížnosti

Stěžovatel může podat stížnost na nezávislé instituce, pokud se nespokojí s využitím možnosti stěžování si v Oblastní charitě v Rumburku. Proti rozhodnutí ředitele se také stěžovatel může odvolat k nezávislým institucím, jejichž přehledný výčet je uveden níže. Aktuální a konkrétní platné kontaktní údaje nezávislých institucí jsou uvedeny na letáku ke stížnostem. Tento leták slouží jako kompletní informační servis zájemci o službu, uživateli služby nebo veřejnosti k podání stížnosti. Aby byly informace dostupné, jsou zveřejněny na nástěnce organizace (v areálu-venku). K podání stížnosti jsou na nástěnce dostupné tištěné formuláře.

Přehled nezávislých institucí:

Diecézní charita Litoměřice
Biskupství litoměřické
Ústecký kraj
MPSV České republiky
Úřad vlády ČR
Český helsinský výbor, z.s.
Veřejný ochránce práv

Česká asociace streetwork, z.s.