

STÍŽNOSTNÍ ŘÁD

Zájemce o službu, klient služby, pracovník, dobrovolník, praktikant i veřejnost si mohou stěžovat **na chování, činnost a kompetentnost pracovníka či vedoucího služby, na kvalitu a způsob poskytovaných 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 Charity Rumburk.

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

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

Adresa k podání stížnosti: **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 ([Příloha č.31](#)). 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** ([Příloha č.31](#)).

Zájemce o službu nebo uživatel si může stěžovat i **anonymně** ([Příloha č.31](#)).

Písemná stížnost musí obsahovat **datum, 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 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** 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 ([Příloha č.31](#)) 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.

Pokud pracovník zveřejňuje rozhodnutí na nástěnce v čekárně poradny, zajistí vždy označení „Zveřejněno od.....do...“ výraznou barvou.

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 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 Charitě Rumburk. 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 ([Příloha č.31](#)). 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 ([Příloha č.31](#)).

Přehled nezávislých institucí:

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

Anonymní stížnost

„Občanská poradna Rumburk“

Stížnost podávám na:

Předmět stížnosti:

Stížnost převzal:
Datum:



ul. Sukova 1055, Rumburk 408 01

Písemná stížnost

„Občanská poradna Rumburk“

Stížnost podávám na:

Předmět stížnosti:

Jméno a podpis stěžovatele:

Stížnost převzal:
Datum:



ul. Sukova 1055, Rumburk 408 01

Ústní stížnost

„Občanská poradna Rumburk“

Stížnost podávám na :

Předmět stížnosti :

Datum :

Stížnost převzal :

Podání vyrozumění o rozhodnutí stížnosti:

a) Písemně na adresu –

b) Písemně vyvěsit v prostorách organizace

c) Připravit k osobnímu vyzvednutí



ul. Sukova 1055, Rumburk 408 01

Rozhodnutí o stížnosti

„Občanská poradna Rumburk“

Datum podání stížnosti:

Forma podání: - ústní

- písemná

- anonymní

Stěžovatel:

(v případě písemné či ústní)

POPIS STÍŽNOSTI:

POSTUP ŠETŘENÍ:

ZJIŠTĚNÍ:

ROZHODNUTÍ:

OPATŘENÍ:

POUČENÍ:

Proti tomuto rozhodnutí se můžete do 15 dnů odvolat k řediteli organizace, nebo na nezávislé instituce. kontakty jsou přiloženy k tomuto Rozhodnutí a jsou také dostupné na webových stránkách Charity Rumburk v sekci Jak pomáháme/Občanská poradna (<https://charitarumburk.cz/o-charite/adresar/?s=obcanska-poradna-rumburk#directory-detail>). V případě, že jste neuvedl jméno, bude Rozhodnutí vyvěšeno v prostorách organizace po dobu 3 měsíců po vydání Rozhodnutí a můžete se s ním seznámit.

Dále máte právo nahlédnout do spisu, kde je evidován jak Záznamový arch z poskytování poradenství, tak samotné řešení vaší stížnosti.

Jméno a podpis osoby odpovědné za vyřízení:

(vedoucí služby, ředitel organizace)

Rozhodnutí zasláno stěžovateli na adresu/email:

(v případě žádosti zaslání na adresu)

Rozhodnutí si stěžovatel vyzvedl osobně dne/podpis:

Rozhodnutí bylo veřejně vyvěšeno v prostorách organizace/dne:



ul. Sukova 1055, Rumburk 408 01

STÍŽNOST NA KVALITU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Komu si můžu stěžovat? Kterémukoliv pracovníkovi v charitě.

Jak si můžu stěžovat? Ústně, písemně, telefonicky, mailem.

Kam dám písemnou stížnost? Můžete ji předat pracovníkům nebo paní ředitelce. Můžete ji vhodit do schránky Stížností u hlavního vchodu. Stížnost můžete poslat poštou i e-mailem.

Kontakt: Charita Rumburk
ul. Sukova 1055/24
408 01 Rumburk
Tel.: 412 384 744

op@charitarumburk.cz
reditel@charitarumburk.cz
(ředitelka Martina Škodová, DiS.)

Rozhodnutí o stížnosti bude k vyzvednutí v kanceláři Charity Rumburk, rozhodnutí anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce u hlavního vchodu do Charity Rumburk.

Kam se můžete se stížností ještě obrátit, nebo se proti ní odvolat:

Diecézní charita Litoměřice
Bc. Adéla Švecová
Kosmonautů 2022, Litoměřice, 412 01
mail: adela.svecova@ltm.charita.cz

Ministr vlády pro lidská práva
Nábřeží Edvarda Beneše 4
118 01 Praha 1
mail: posta@vlada.cz

Biskupství litoměřické
Dómské náměstí 1/1
412 88 Litoměřice
mail: biskupstvi@dltm.cz

Český helsinský výbor, z.s.
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
mail: info@helcom.cz

Ústecký kraj
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem
mail: urad@kr-ustecky.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
Brno, 602 00
mail: podatelna@ochrance.cz

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
mail: posta@mpsv.cz

Asociace občanských poraden
Sabinova 278/3
130 00 Praha Žižkov
mail: aop@obcanskeporadny.cz

Úřad vlády ČR