



Charita Krnov, Hlubčická 297/3, Krnov

Tel.: 554 611 366, E-mail: krnov@caritas.cz
IČO: 48806510

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností **- základní informace o směrnici**

Úvodní ustanovení

Způsob podávání stížností

Způsob a lhůta vyřízení stížností

Informovanost uživatelů služeb o možnostech a způsobu podávání stížností

I. Úvodní ustanovení

Pokud je uživatel služby nespokojen se způsobem nebo jiným aspektem poskytované služby má právo podat stížnost, podnět nebo připomínku k poskytované službě.

Vymezení pojmů

- Stížnost – vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytované služby, s přístupem pracovníka, s řízením a organizací služby. Stížnost je pouze takové vyjádření, které je výslovně označeno jako „Stížnost“
- Podnět – vyjádření nebo podání návrhu na zlepšení, změnu poskytované služby
- Námitka - za námitku je považována ústní nebo písemná kritika konkrétního pochybení pracovníka

Charita Krnov vítá také běžné připomínky a podněty k poskytované službě, zaměstnancům, prostředí, době poskytování služby a jiným souvisejícím okolnostem.

V případě velmi vážných připomínek, které nejsou označeny nebo deklarovány jako „Stížnost“, je zapotřebí zjistit, jestli mají být chápány jako stížnost.

II. Způsob podávání stížností

Zásady podání stížnosti

Kdo může stížnost podat

- a) Žadatel o službu, uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce
- b) Rodinný příslušník
- c) Osoba pověřena žadatelem nebo uživatelem služby

Způsob podávání stížností, podnětů a námitek

Stížnost může podat uživatel, nebo jím zvolený zástupce:

1. Ústně a to:

- v sídle Charity Krnov, Hlubčická 297/3 , 794 01 Krnov
- v sídle střediska Zvídálek , Vrchlického 11, Krnov
- v sídle pracoviště CHOS v Bruntále, Zahradní č. 885, Bruntál
- ve své domácnosti vedoucímu služby, na jejíž poskytování si stěžuje

Zaměstnanec, který přijme ústní stížnost, sepíše stručný písemný záznam a stížnost zaeviduje do knihy stížností.

2. Písemně:

- zasláním na adresu Charity Krnov „Hlubčická 297/3, 794 01 Krnov“
- písemně sepsanou stížnost předá uživatel nebo jím pověřený zástupce kterémukoliv zaměstnanci Charity Krnov
- písemně sepsanou stížnost vhodit do schránky určené pro podávání stížností v prostoru chodby Charity Krnov, Hlubčická 297/3, Krnov
- písemně sepsané stížnosti na službu Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Zvídálek, vhodit do schránky určené pro podávání stížností umístěné v chodbě střediska Zvídálek, Vrchlického 11, Krnov

3. Elektronickou poštou:

- stížnost na služby Charitní ošetrovatelské služby a Charitní pečovatelské služby na E-mail: krnov@caritas.cz
- stížnost na služby Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Zvídálek, také na E-mail: klub.zvidalek@seznam.cz

Zaměstnanec, který kontroluje e-korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje způsobem uvedeným při přijetí písemné stížnosti.

Zaměstnanec, který převezme písemnou stížnost, ji předá pracovníkovi pověřenému vedením knihy stížností (sociální pracovník). Pověřený pracovník stížnost zaeviduje v knize stížností.

Ochrana práv stěžovatelů

Uživatelé, kteří podají stížnost na kvalitu a způsob poskytovaných služeb nejsou z důvodů podání stížnosti v žádném ohledu ohroženi a nejsou vůči nim uplatněny sankce ani jiné omezení nebo nepřístojné zacházení.

Stížnost musí být naopak považována jako jeden ze zdrojů zjišťování kvality poskytovaných služeb.

III. Způsob a lhůta vyřízení stížností

Postup vyřizování stížností se řídí vnitřní směrnicí „Přijímání a vyřizování stížností“.

1. Stížnost vyřizuje vedoucí příslušného střediska (př. CHOS, CHPS, DS, NZDM - Zvídálek) na jejíž poskytování je stížnost podána. V případě stížností směřované proti vedoucímu, vyřizuje stížnost ředitelka Charity Krnov.
2. Není-li uživatel spokojen s vyřízením stížnosti zaměstnanci uvedenými v bodě 1., může se proti způsobu vyřízení stížnosti odvolat a to k:
 - Radě Charity Krnov

3. Zaměstnanci Charity Krnov oprávnění stížnost vyřizovat prověří všechny podněty uvedené ve stížnosti, umožňuje-li to situace opatří k předmětné záležitosti důkazy (např. kopie listin, dokladů), vyjádření zaměstnance.

O výsledku prošetření stížnosti se provede zápis – protokol, který obsahuje:

- označení stěžovatele (pokud je znám), datum podání a předmět stížnosti
- závěr, jak byla stížnost vyhodnocena
- přijatá opatření ve vztahu k uživateli
- samostatnou část – návrh na opatření ve vztahu k zaměstnanci (cům) – tato část protokolu se uživateli, pokud je znám nezasílá.

4. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena podle jejích charakteru:

- v běžných věcech – neprodleně
- v závažnějších do 30ti dnů

5. V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude uživatel písemně odkázán na předchozí výsledek šetření.

Postup vyřizování stížností se řídí vnitřní směrnicí „Přijímání a vyřizování stížností“.

Veškeré stížnosti jsou evidovány a vyřizovány, podle náročnosti, nejpozději do 30ti dnů od přijetí.

Nakládání s běžnými připomínkami a podněty

Přijímání a vyřizování připomínek a podnětů

- Běžné připomínky a podněty přijímá kterýkoliv zaměstnanec Charity Krnov (tiskopis Formulář k podání návrhu na zkvalitnění sociální služby).
- O přijatých připomínkách a podnětech informuje zaměstnanec vždy vedoucího střediska, kterého se týkají.
- O připomínkách, které se týkají organizace, informují zaměstnanci ředitele Charity Krnov.
- Vedoucí střediska nebo ředitel připomínky posoudí a v odůvodněných případech rozhodnou o jejich využití.

Evidence připomínek a podnětů

- o připomínkách a podnětech vede evidenci vedoucí střediska, kterého se připomínka nebo podnět týká (k tomu určený sešit)
- evidence obsahuje – kdo připomínku vznesl, zda a jakým způsobem byla nebo bude využita
-

Odvolání proti vyřízení stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o prošetření u nadřízeného pracovníka či nezávislého orgánu:

- pokud stížnost vyřizuje vedoucí střediska – prověřuje ředitel Charity Krnov, Hlubčická 297/3, 794 01 Krnov, tel. 554 611 366, e-mail: krnov@caritas.cz
- pokud stížnost vyřizuje ředitel – prověřuje její vyřízení - Řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské, Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, tel. 599 525 941, 599 525 942, e-mail: ludmila@caritas.cz

Další možnosti odvolání:

- Biskupství ostravsko-opavské, Mons. František Václav Lobkowicz – biskup ostravsko-opavský, Kostelní náměstí 3172/1, 728 02 Ostrava, tel. 596 116 522,

e-mail: kurie@doo.cz
- Veřejný ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 777,
e-mail: podatelna@ochrance.cz

IV. Informovanost uživatelů služeb o možnostech a způsobu podávání stížností

1. Uživatelé jsou informováni o možnostech a způsobu podávání stížností při jednáních o poskytování služby, plánování služby a uzavírání smlouvy o poskytování služby.
2. Uživatelé jsou informováni o umístění schránek pro podávání stížností.

V Krnově dne 30. 05. 2013
Platnost dokumentu od 01. 06. 2013