

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**I.
ÚVOD**

Zájmem Charity Český Krumlov je spokojenost uživatelů a jejich rodin s poskytovanými službami a vysoká kvalita poskytovaných sociálních služeb. To platí i pro sociální službu Sociální rehabilitace Tolerance. Stížnosti a podněty od uživatelů jsou pro nás cennou zpětnou vazbou o tom, jak spokojeni jsou naši klienti s kvalitou poskytované služby, případně nespokojeni a co by se dalo ještě změnit k lepšímu.

**II.
ZÁKLADNÍ POJMY A ZÁSADY**

Stížnost - je jakákoliv forma výhrad, pokud jsou předmětem závažné nedostatky sociální služby, ohrožení nebo porušení práv a oprávněných zájmů uživatele nebo uživatele a jeho zákonného zástupce/opatrovníka.

Podněty - jsou nápady a návrhy na rozvoj a zkvalitnění poskytované sociální služby nebo návrhy na řešení určité problematiky v oblasti poskytované sociální služby.

- K podání stížnosti je oprávněn **kdokoliv** (uživatel služby, uživatel a jeho zákonný zástupce/opatrovník i široká veřejnost).
- Podání stížnosti a oznámení nebude uživateli ani uživateli a jeho zákonnému zástupci/opatrovníkovi na újmu, a to ani v případě, že se stížnost ukázala jako bezdůvodná. Každý pracovník má povinnost se při vyřizování stížností řídit základními zásadami těchto pravidel.
- V případě potřeby si může stěžovatel na své náklady zajistit služby tlumočníka nebo zvolit si svého zástupce.

**III.
ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost a oznámení může stěžovatel podat:

- **ústně**
- **písemně**
- **telefonicky**
- **e-mailem**
- **piktogramem**, tedy ukázáním obrázku či symbolu, který znázorňuje obsah stížnosti - v případě, že verbální komunikace je pro stěžovatele nemožná, se pracovník se stěžovatelem dohodne na dalším postupu řešení stížnosti, a to pomocí alternativní komunikace s obrázky a piktogramy,
- **anonymně** do schránky stížností, která je umístěna po levé straně před vchodem do sociální služby Sociální rehabilitace Tolerance (1. patro, Kostelní 128, Kaplice,)
- stížnost přijímá kterýkoliv pracovník sociální rehabilitace Tolerance, který ji podá příslušnému pracovníkovi, který bude stížnost vyřizovat,
- všechny podané stížnosti eviduje vedoucí pracovník sociální služby v uzamykatelné kartotéce,

IV.

VĚCNÁ PŘÍSLUŠNOST

- Stížnost vyřizuje pracovník, na kterého byla po zaevidování postoupena od vedoucího pracovníka. Stížnosti, které svým obsahem spadají do věcné působnosti více pracovníků, vyřizuje pracovník na základě převažující problematiky nebo její závažnosti.
- Pověřený pracovník je oprávněn požadovat od dalších pracovníků vyjádření, stanoviska, příp. podklady, které potřebuje k vyřízení stížnosti.
- Pokud je stížnost směřována proti kterémukoliv zaměstnanci organizace, bude ji vyřizovat jeho přímý nadřízený.
- Stížnost směřující vůči vedoucímu pracovníku vyřizuje ředitel/ka organizace.
- Stížnost na ředitelku organizace bude předložena Diecézní charitě České Budějovice, kde se o stížnosti, případně způsobu vyřízení rozhodne.
- Stížnost na Diecézní charitu České Budějovice bude postoupeno Biskupství Českobudějovickému, který rozhodne o způsobu vyřízení.
- Stěžovatel nebo jiná osoba, může namítat podjatost vyřizujícího pracovníka bez zbytečného odkladu.
- Pokud byla námitka podána se zbytečným odkladem, k námitce se nepřihlédne. O námitce rozhodne bezodkladně vedoucí pracovník.
- Pracovník, kterému byla stížnost předána k vyřízení, je povinen o skutečnostech nasvědčujících jeho podjatosti informovat svého nadřízeného. Ten bez zbytečného odkladu rozhodne, zda je důvod k vyloučení pracovníka z vyřizování stížnosti.

V.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Po přijetí stížnosti příslušný vedoucí pracovník určí neprodleně pracovníka, který bude stížnost vyřizovat a projedná s ním postup.
- Požádá-li o to stěžovatel, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, při prošetřování stížnosti se bude používat pouze opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v evidenci stížností.
- Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů. Všechny důležité úkony prováděné v průběhu vyřizování stížnosti se zaznamenávají písemnou formou (protokolem). V případě postoupení dokumentů mezi jednotlivými pracovníky, se děje tak ověřitelnou formou (podpisem o převzetí stížnosti).
- Vyřízení stížnosti musí být ukončeno do 30 dnů ode dne doručení. K tomu je možno připočítat dobu až 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, je-li nutné vyžádat si ve věci stanovisko či podklady od jiného orgánu, nebo jde-li o zvláště složitý případ. Prodloužení lhůty stejně tak jako jeho důvod musí být ze spisu patrný.
- Za průtahy či nedůsledné vyřízení stížnosti je nadřízený pracovník povinen vyvodit proti těmto pracovníkům důsledky dle zákoníku práce nebo jiných právních předpisů. Je povinen vyvozovat závěry rovněž vůči těm pracovníkům, proti kterým byla stížnost oprávněně podána.
- V průběhu vyřizování stížnosti je pracovník oprávněn vyřizování stížnosti neřešit v případě
 - a) Stěžovatel svou stížnost anuloval. Jestliže je stěžovatelů více, musí s anulováním souhlasit všichni stěžovatelé. Pokud jeden nebo více stěžovatelů nesouhlasí s anulováním stížnosti, stížnost je i nadále evidována a řešena.

- b) Stěžovatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci, např. konkretizace věci nebo osoby, proti které stížnost směřuje. To neplatí, může-li pracovník odstranit vady bez nepřiměřeného úsilí sám.
- c) Stížnost je zcela evidentně nepravdivá a pomlouvačná.
- d) Stěžovatel v průběhu vyřizování stížnosti s pracovníkem nespolupracuje a klade překážky takového rázu, že stížnost nemůže být patřičně vyřízena. Tato skutečnost musí být řádně zaznamenaná a dokladovatelná ve spisovém materiálu.
- e) Pracovník zjistí, že předmět stížnosti spadá do působnosti jiného pracovníka. V tomto případě stížnost zastaví, záležitost postoupí příslušnému pracovníku a stěžovatele o tomto informuje.
- f) Stěžovatel zemřel.
- g) Zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká.
- h) Stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.
- O zastavení vyřizování stížnosti je pracovník povinen neprodleně informovat stěžovatele. Pokud stěžovatel se zastavením vyřizování stížnosti nesouhlasí, má právo podat námitku k bezprostřednímu nadřízenému pracovníka, který o věci v konečné instanci rozhodne do 30 dnů.
- Průběh řešení anonymní stížnosti je vystaven na nástěnce v sociální službě Tolerance a na chodbě.

VI.

UKONČENÍ VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- Příslušný pracovník vyrozumí stěžovatele o výsledku prošetřování písemnou formou (dále ústně nebo alternativně – piktogramy, dle způsobu podání stížnosti).
- U oprávněných stížností musí být při vyřizování stanovena opatření k nápravě a termín nápravy.
- V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku nadřízenému pracovníkovi pracovníka, který stížnost vyřizoval. Nadřízený pracovník do 30 dnů námitku vyřídí.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, příslušný pracovník přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, pracovník potvrdí jejich příjem, ale bez dalšího prošetřování se věc odloží. Odložení věci musí schválit ředitel organizace, jinak se pokračuje standardně ve vyřizování stížnosti.

VII.

STÍŽNOST PODANÁ VÍCE STĚŽOVATELI

- Pokud je počet stěžovatelů ve stejné věci se stejným zájmem větší než pět, a ti si současně nezvolí kontaktní osobu, na kterou by se mohl pracovník obracet v průběhu vyřizování stížnosti, vybere ji pracovník sám. Na tuto osobu se v dalším průběhu vyřizování stížnosti obrací. Pouze kontaktní osobě pracovník adresuje výsledek šetření spolu s upozorněním, aby s ním seznámila také ostatní stěžovatele.

**VIII.
KONTAKTY**

Stěžovatel má právo se obrátit na tato místa:

Ředitel/ka Charity Český Krumlov

Charita Český Krumlov

Plešivec 251

381 01 Český Krumlov

Korespondenční a doručovací adresa:

Charita Český Krumlov

Náměstí 42

382 41 Kaplice

E-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz

Vedoucí pracovník SR Tolerance

Sociální rehabilitace Tolerance

Kostelní 128, 382 41 Kaplice

tel: + 420 731 604 507

E-mail: vedouci.sr@ckrumlov.charita.cz

Sociální pracovník SR Tolerance

Sociální rehabilitace Tolerance

Kostelní 128, 382 41 Kaplice

tel: +420 731 604 506

Pracovníci v sociálních službách SR Tolerance

Sociální rehabilitace Tolerance

Kostelní 128, 382 41 Kaplice

tel: + 420 603 564 162, 734 435 442

Diecézní charita České Budějovice

Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice

tel: + 420 386 353 120

E-mail: sekretariat@dchcb.charita.cz

Biskupství Českobudějovické

Biskupská 132/4, poštovní schránka č. 14, 370 21 České Budějovice

Tel: 380 420 311, 606 632 817, 731 402 800

E-mail: biskup@bcb.cz, sekretariat@bcb.cz

Kontaktní adresy na nezávislé orgány, které se zabývají dodržováním lidských práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 BRNO

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Jelení 5, 118 00 PRAHA 1

Email: info@helcom.cz

Já, pan/í _____ prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s pravidly pro
přijímání a vyřizování stížností.

V Kaplici dne _____

Podpis uživatele služby

Podpis zákonného zástupce / opatrovníka

Podpis a razítko poskytovatele