Postup pro podávání podnětů, připomínek a stížností

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 čekárně AA. (Na konci týdne schránku vybírá vedoucí)
- **vhodit do schránky na chodbě či do poštovní schránky AA** umístěné u vchodu do zařízení
- **obrátit se na kteréhokoli pracovníka**, který s ním podání sepíše nebo ji zapíše do složky stížností, připomínek a podnětů
- **obrátit se na vedoucího zařízení**, a to osobně, písemně (vedoucí zařízení, Žižkova 16, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (josef.soukal@kolping.cz)
- **obracet se přímo na ředitele organizace** a to osobně, písemně (Miroslava Stejskalová, nám. Republiky 22, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (kolping@kolping.cz)
- **obrátit se na Centrální představenstvo Kolpingova díla České republiky (www.kolping.cz)**

- **v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb** na Krajský úřad Kraje Vysočina,
- **v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb** na inspekci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí,

- Stěžující si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Náležitosti nutné:

- Předmět podání (na co si stěžuji, případně co připomínkuji či k čemu je podnět)

Náležitosti možné (nejsou nutné)**:**

- Datum podání
- Navrhované řešení
- Způsob, jakým má být doručena odpověď
- Podpis nebo označení podavatele

Způsob vyřizování:

- Pracovník přijímající podání, je zaeviduje v den přijetí podání dle způsobu evidence (viz níže).
- 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
- Za celý proces zodpovídá vedoucí.

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, který platil u prvotního podání (zaevidování, řešení, rozhodnutí, předání rozhodnutí).
Je možné se odvolat na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz