**CELOORGANIZAČNÍ VNITŘNÍ PŘEDPIS č. 16**

**Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek**

**Rozdělovník:** všichni zaměstnanci CHPE

**Osoba odpovědná za aktualizaci:** Mgr. Jiří Smrčka

**Schválil:** Mgr. Jiří Smrčka

**Účinnost od:** 1. 1. 2025 **do:** 31. 12. 2025

Uživatelé služeb si mohou stěžovat na kvalitu služeb nebo způsob jejich poskytnutí, aniž by tím byli ohroženi. Uživatelé také mohou podávat podněty, nápady, připomínky nebo přání k poskytované službě a mohou se tak podílet na zkvalitňování služeb. Stížnost mohou podat za uživatele i jeho rodinní příslušníci.

**Připomínka** = upozornění, drobná kritika způsobu poskytování služby, jednání pracovníků atp.

**Podnět** = nápad, iniciativa uživatele, vedoucí ke zkvalitnění služby, bez projevené nespokojenosti ze strany uživatele (např. bylo by dobré,… mohlo by se to zkusit takto… aj.)

**Stížnost** = ústně či písemně vyjádřená nespokojenost uživatele s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, jednáním pracovníků

Každý uživatel má možnost podat stížnost, podnět či připomínku ke konkrétním pracovníkům, k vedení služby či jejímu průběhu. Podnět či připomínku řeší vedoucí služby, není však povinen o nich vést písemné záznamy.

Uživatel služby je o možnosti podání stížnosti informován před podpisem smlouvy o poskytování služby (tedy ještě jako zájemce o službu). Informace o možném podání stížnosti získávají uživatelé i v písemné podobě (v pravidlech služby či smlouvě samotné – dle druhu služby, kterou čerpají u Charity Pelhřimov). Uživatel je informován, komu a jak může stížnost podat a do kdy bude vyrozuměn o jejím řešení.

**Poznámka:** V **občanské poradně** je smlouva uzavírána pouze ústně, pravidla poskytování služby jsou k dispozici v čekárně před konzultovnou a na webu Občanské poradny Pelhřimov.

V **NZDM Spirála** je dohoda uzavírána pouze ústní formou. Uživatelé jsou vedeni pod anonymním označením, tudíž i stížnosti jsou zpravidla anonymní. S pravidly pro podávání stížností jsou zájemci seznamováni před uzavřením dohody. V prostorách chodby jsou trvale k dispozici konkrétní informace vztahující se k řešení stížností.

**PROCES PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Stížnost může uživatel podat:

a) ústně: osobně či telefonicky

b) písemně: e-mailem

dopisem zaslaným poštou

dopisem vhozeným do schránky k tomu v organizaci určené

Pokud uživatel není schopen sám stížnost zformulovat, je pracovník povinen mu s vyjádřením jeho nespokojenosti pomoci.

Organizace je povinna řešit i stížnosti nepodepsané – anonymní.

**Pracovník stěžovatele informuje, že lhůta na vyřízení je 30 dnů od přijetí stížnosti.**

**PŘEDÁNÍ STÍŽNOSTI:**

Obdržená / nalezená stížnost je dle svého obsahu postoupena k řešení vedoucímu služby nebo řediteli organizace (viz níže).

Schránka přání a stížností je společná pro všechny služby poskytované Charitou Pelhřimov na daném pracovišti. Je kontrolována a vybírána pravidelně, minimálně 1 x týdně. Vybírá ji vedoucí služby či jím pověřený pracovník.

**POSTUP ZAZNAMENÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI:**

**Přijaté stížnosti musí být zaevidovány do Knihy stížností**, která je včetně tiskopisů stížností uložena v kanceláři vedoucího nebo pověřeného pracovníka. **Záznamy do tiskopisu stížností provádí vedoucí pracovník, který stížnost vyřizuje.**

**Výjimkou jsou stížnosti přijaté na služby OA a PS, které jsou evidovány elektronicky v PC v programu PS James edition.**

Do Knihy stížností musí pracovník zaznamenat:

1) způsob a datum podání stížnosti

2) jméno stěžovatele

3) kontakt, na který si přeje být stěžovatel vyrozuměn (není-li stížnost anonymní)

4) jméno pracovníka, který stížnost přijal/ vyzvedl

5) obsah stížnosti

**Stížnost řeší dle povahy stížnosti:**

**- vedoucí služby** (stížnost na službu, jednotlivé řadové pracovníky)

**- ředitel organizace** (stížnost na vedoucí/ho, organizaci jako celek)

Vedoucí služby musí postup řešení stížnosti konzultovat s ředitelem organizace.

**Řešitel stížnosti je povinen zaznamenat:**

1) postup řešení stížnosti

2) závěr z prošetření stížnosti - zda je stížnost oprávněná či nikoli

3) jméno a podpis pracovníka, který stížnost řešil

4) datum a způsob informování stěžovatele o vyřízení stížnosti

Postup pracovníka, který řeší stížnost

1) Shromáždí si důkazy k prošetření (např. dokumentace uživatele, zápisy pracovníka, časový snímek pracovníka nebo rozhovor s pracovníkem i uživatelem, popř. další důkazy).

2) Zhodnotí, zda je stížnost oprávněná.

3) Pokud je stížnost oprávněná, rozhodne o nápravných opatřeních:

1. omluva stěžovateli, případně jeho prostřednictvím poškozenému
2. ústní či písemné napomenutí pracovníka
3. dle závažnosti pochybení: odnětí osobního ohodnocení
4. při hrubém porušení pracovní kázně: rozvázaní pracovního poměru s pracovníkem
5. podpora pracovníkovi (předcházení dalším stížnostem) – vzdělání, supervize (týmová i individuální), porada týmu

**VYROZUMĚNÍ UŽIVATELE SLUŽBY**

**Organizace vždy řešení stížnosti zpracuje písemně a pokusí se jej doručit stěžovateli.** O řešení anonymních stížností jsou uživatelé informováni prostřednictvím webových stránek Charity Pelhřimov, odpověď je zveřejněna 21 dní.

**V případě, že uživatel není spokojen se způsobem řešení stížnosti, může se obrátit na instituce, jež mají vůči poskytovateli kontrolní pravomoc:**

**Adresy a kontakty kontrolních institucí:**

1) Poskytovatel - ředitel Charity Pelhřimov Mgr. Jiří Smrčka, Solní 1814, 393 01 Pelhřimov, tel. 728 935 362

2) Zřizovatel - Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, poštovní schránka 14, 370 21 České Budějovice, tel. 380 420 311

3) Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava - v záležitostech týkajících se registrace služeb, tel. 564 602 829

4) MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 120 00 Praha 2 - v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb, tel. +420 221 921 111

5) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888