

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnosti v OBČANSKÉ PORADNĚ Karviná

OBČANSKÁ PORADNA Karviná přijímá případné stížnosti nejen jako negativní kritiku své činnosti, ale pracuje s nimi především jako s podněty pro zlepšení svých služeb a inspirací pro další práci. Stížnosti jsou proto zpracovávány a vyhodnocovány obdobným způsobem jako zpětná vazba uživatelů, kdy i ta negativní může přinést nový pohled na práci poradny, pohled zvenku.

Osoba oprávněná podat stížnost

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby může podat každý uživatel či zájemce o službu odborného sociálního poradenství, případně jeho zákonný zástupce, ale také osoba, která uživatele nebo zájemce pouze doprovázela. Stížnost může být podána rovněž prostřednictvím třetí osoby, tzv. zástupce, kterého si uživatel či zájemce zvolí a podáním a vyřízením jej pověří.

V případě, že by některý z pracovníků služby či ostatních středisek zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby, může podat stížnost i tento zaměstnanec.

Formy stížností

Stížnost může mít formu jednak písemnou, stejný význam je však přikládán rovněž stížnosti ústní.

Písemná stížnost

Pracovník, který přijme stížnost v psané podobě (např. dopis, e-mail, osobně převzatá stížnost), předá neprodleně její originál zaměstnanci oprávněnému k jejímu vyřízení.

Ústní stížnost

Pracovník, který ústní stížnost přijímá, musí vyhotovit zápis, v němž pokud možno doslova odcituje její znění. Tento zápis poté neprodleně předá zaměstnanci oprávněnému k vyřízení stížnosti.

Způsoby podání stížností

Osobně

Stížnost je možné osobně předat kterémukoliv pracovníkovi poradny.

Telefonicky

Telefonické stížnosti přijmou pracovníci poradny na číslech:

- 734 645 272 – OBČANSKÁ PORADNA Karviná, kancelář pracovníků;

volající bude tedy pravděpodobně hovořit s některým z pracovníků, přičemž pracovník má povinnost stížnost neprodleně předat vedoucí poradny,

- 604 642 991 – OBČANSKÁ PORADNA Karviná, vedoucí poradny Iveta Kuczerová; volající tak bude hovořit přímo s vedoucí poradny,
- 603 416 882 – vedoucí Oblasti Karvinsko, Ing. Bc. Milana Bakšová; na tomto telefonním čísle mohou osoby podávat stížnost na vedoucí OBČANSKÉ PORADNY Karviná.

Prostřednictvím e-mailu

Stížnost mohou osoby zasílat rovněž prostřednictvím internetu na adresy:

- obcan.ka@slezskadiakonie.cz
- obcan.ka2@slezskadiakonie.cz
- vedouci.obcan.ka@slezskadiakonie.cz

Vedoucí poradny má přístup k těmto e-mailům:

vedouci.obcan.ka@slezskadiakonie.cz
obcan.ka@slezskadiakonie.cz

Stížnost na vedoucí OBČANSKÉ PORADNY Karviná pak může být zaslána na e-mail vedoucí Oblasti Karvinsko nebo na ústředí Slezské diakonie:

- m.baksova@slezskadiakonie.cz
- ustredi@slezskadiakonie.cz

Prostřednictvím dopisu

Stížnost lze poštou zaslat na adresu střediska:

Slezská diakonie, OBČANSÁ PORADNA Karviná
V Aleji 435
734 01 Karviná-Ráj

Veškerou došlou korespondenci přebírá vedoucí poradny Iveta Kuczerová.

Stížnost na vedoucí OBČANSKÉ PORADNY Karviná lze zaslat k rukám vedoucí Oblasti Karvinsko Ing. Bc. Milaně Bakšové na stejnou adresu.

Vhozením do schránky Náměty, stížnosti a připomínky.

Osoby, které chtějí podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, mohou rovněž využít schránku Náměty, stížnosti a připomínky. Schránka je umístěna v čekárně poradny a je přístupná v úředních hodinách občanské poradny.

Na konci každého pracovního týdne vedoucí poradny společně s dalším pracovníkem schránku vybere. Vedoucí poradny stížnost zaeviduje do dokumentu „Záznam podaných stížností“.

Vedoucí svolá poradu a obeznámí se stížnostmi pracovníky. Společně dohodnou další postup, resp. možné změny.

Anonymní stížnost

Každá osoba, která se rozhodne podat na kvalitu nebo způsob poskytování služby poradny stížnost, má právo učinit tak anonymně. Proces vyřizování anonymních a podepsaných stížností je přitom totožný, jediný rozdíl je pouze v adresování omluvy či zdůvodnění. Odpověď, jejíž adresát je anonymní, vyvěsí pracovníci poradny na veřejně přístupném místě (na nástěnce v čekárně poradny, případně také v konzultovně) po dobu 1 měsíce.

Postup vyřízení stížnosti

Každá stížnost je ihned po převzetí postoupena vedoucí poradny, která je kompetentní k jejímu vyřízení.

Jde-li o stížnost na kvalitu služby, probere ji vedoucí s pracovníky na poradě střediska, případně na mimořádné poradě. Společně zváží možnost nápravy a formu omluvy či zdůvodnění pro osobu, která stížnost podala. Celé projednání stížnosti a následné opatření je zaznamenáno v zápise z porady. Poté vedoucí napíše omluvný či zdůvodňující dopis pro autora stížnosti a nejpozději do 1 měsíce od obdržení stížnosti jej odešle. Pokud je stížnost anonymní, odpověď je vyvěšena na veřejně přístupném místě (zpravidla na nástěnce v čekárně poradny) po dobu 1 měsíce.

V případě, že si zájemce o službu, resp. uživatel stěžuje na konkrétního pracovníka poradny, vedoucí takovou stížnost řeší pohovorem s tímto pracovníkem. Pokud by se stížnosti na pracovníka opakovaly, mohla by vedoucí vůči němu uplatnit další sankce (písemné upozornění a snížení finanční částky prémie, ukončení pracovního poměru). Autorovi stížnosti pak vedoucí společně s pracovníkem napíše omluvný či zdůvodňující dopis a nejpozději do 1 měsíce od obdržení stížnosti jej odešle. Pokud je stížnost anonymní, odpověď je vyvěšena na veřejně přístupném místě (zpravidla na nástěnce v čekárně poradny) po dobu 1 měsíce.

V případě, že uživatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se odvolat k dalším **vedoucím pracovníkům Slezské diakonie**, a to v tomto pořadí:

- náměstkyně Slezské diakonie pro sociální a zdravotní práci Mgr. et Ing. Romana Bělová, adresa: Dukelská 264/5, 737 01 Český Těšín, telefon: 558 764 338
- ředitelka Slezské diakonie Mgr. Zuzana Filipková Ph.D., adresa: Dukelská 264/5, 737 01 Český Těšín, telefon: 558 764 302
- předseda Představenstva Slezské diakonie Arnold Macura, adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín, telefon 558 357 215

Uživatelé mají rovněž možnost oslovit **další nezávislé orgány** sledující dodržování lidských práv:

- Kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888,

- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951,
- Asociace občanských poraden, Sabinova 3, Praha, telefon: 284 019 220, 774 529 966.

Lhůta pro vyřízení stížností

Lhůta pro vyřízení stížností je 1 měsíc. Odpověď na stížnost musí tedy vedoucí poradny odeslat či vyvěsit v čekárně nejpozději do 1 měsíce od převzetí stížnosti.

Jestliže vedoucí poradny usoudí, že z vážných důvodů nebude možné na stížnost odpovědět ve lhůtě 1 měsíce od jejího obdržení, neprodleně o tomto autora stížnosti uvědomí, případně na nástěnkou v čekárně vyvěsí oznámení o přijetí stížnosti a lhůtě, v níž bude vyřízena. Prodloužení musí vždy odůvodnit. Jako vážný důvod prodloužení lhůty na vyřízení stížnosti považujeme např. nutnost důkladně prošetřit nevhodné chování pracovníka, způsob poskytování služby, apod.

Evidence stížností

Za vedení evidence stížností je odpovědná vedoucí občanské poradny. Stížnosti včetně odpovědí na ně jsou uloženy v kanceláři vedoucí OBČANSKÉ PORADNY Karviná, v šanonu s názvem „Evidence stížností“. Stížnosti jsou uchovávány po dobu 10 let, lhůta začíná běžet na začátku kalendářního roku následujícího po roce, v němž byla stížnost vyřízena. Po vypršení desetileté lhůty jsou stížnosti pracovníky poradny skartovány, přičemž předtím musí proběhnout řádné skartační řízení (tzn. je vystaven skartační návrh a protokol o skartačním řízení).

Do evidence stížností může nahlížet vedoucí poradny, sociální pracovníci, vedoucí oblasti a další pracovníci pověřeni vedením Slezské diakonie.

Tyto osoby mohou také používat údaje z evidence stížností.

Informování uživatelů o možnosti podat stížnost

Uživatelé jsou před začátkem služby seznámeni se svým právem stěžovat si na kvalitu nebo průběh poskytované služby, a to následujícím způsobem:

- informacemi na nástěnce v čekárně poradny a v konzultovně,
- na webových stránkách poradny,
- prostřednictvím Informativního letáku OBČANSKÉ PORADNY Karviná pro zájemce o službu a veřejnost, který zájemce od poradce obdrží při vyjednávání o poskytnutí služby.