



Kontaktní a poradenské centrum v oblasti drogové problematiky Spektrum
Žižkova 300/16 | 591 01 Žďár nad Sázavou | tel.: 566 620 098 | mobil: 608 816 719
| e-mail: spektrum@kolping.cz
www.spektrum.kolping.cz

Postup pro řešení stížnosti, připomínky či podnětu

Každý má právo si stěžovat na pracovníky či cokoli v rámci poskytovaných služeb v Kontaktním centru či terénním programu. Stejně tak, může každý podat připomínku či podnět k práci pracovníků či k čemukoliv týkající se provozu zařízení.

Klientem podaná stížnost, připomínka či podnět žádným způsobem nic nemění na profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem.

Pracovníci KPC Spektra vítají Váš zájem se angažovat, tedy přicházet s podněty, připomínkami či stížnostmi! ☺

JAK TEDY NA TO?

- podněty jsou přijímány v písemné, ústní či elektronické formě
- pro podání a vyřízení stížnosti si také můžete zvolit zástupce
- takže je možné Vaši stížnost, připomínku či podnět:
 - **vhodit do schránky** umístěné v Kontaktním centru na chodbě – po pravé straně u vchodu do kontaktní místnosti (schránka je pravidelně vybírána)
 - **vhodit do poštovní schránky** umístěné u předního vchodu do zařízení
 - **obrátit se na kteréhokoli pracovníka**, který s Vámi podání sepiše nebo ji rovnou zapíše do složky stížností, připomínek a podnětů
 - **obrátit se na vedoucího zařízení**, a to osobně či písemně (vedoucí zařízení, Žižkova 16, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (spektrum@kolping.cz)
 - **obrátit se přímo na ředitele organizace**, a to osobně či písemně (Václav Dobrovolný, nám. Republiky 22, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (kolping@kolping.cz)
 - **obrátit se na radu pro etiku a supervizi České asociace streetwork** - e-mail: supervize@streetwork.cz
 - **kontaktovat Český helsinský výbor** - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; 257 221 141, 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz
 - **Ombudsman** - Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

CO JE POTŘEBA?

- abyste uvedli **PŘEDMĚT** podání – co se Vám nelíbí, s čím nejste spokojeni, co navrhuje, co by mohlo být líp, co byste změnili,...

CO JEŠTĚ MŮŽETE UVÉST?

- datum
- Váš návrh řešení
- způsob, jakým chcete doručit odpověď
- podpis, kód, nějaké označení, že jde o Vás – lze však podat i zcela anonymně

ODVOLÁNÍ:

Pokud nebudete spokojeni s naší odpovědí či řešením, 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, jenž platil u prvotního podání (zaevidování, řešení, rozhodnutí, předání rozhodnutí)



Zařízení provozuje Kolpingovo dílo České republiky z.s.

náměstí Republiky 286/22 | 591 01 Žďár nad Sázavou | tel.: 566 585 010 | e-mail: kolping@kolping.cz | IČ: 43379729



A. STÍŽNOSTI:

Způsob vyřizování:

- pracovník, přijímající podání, je zaeviduje v den přijetí podání dle způsobu evidence (viz níže), za celý proces zodpovídá vedoucí zařízení
- podání musí být vyřízeno ve škále:
 - **oprávněné/akceptovatelný** – dochází ke změně metodiky, k sankci pracovníka, k omluvě, k odškodnění... Součástí vyřízení je stanovení kompetentního pracovníka, který za konkrétní vyřízení zodpovídá.
 - **neoprávněné/neakceptovatelná/neopodstatněná** – v odpovědi nutno vysvětlit. Zodpovídá vedoucí/ředitel KD ČR.
 - **postoupeno na vyšší patro hierarchie rozhodování** – kompletní předání podání vyššímu stupni rozhodování.
- odpovědná osoba písemně odpoví
- stížnosti se řeší neprodleně na individuální úrovni, **odpověď** musí být tomu, kdo ji podal k dispozici **nejpozději do 30 dnů ode dne podání**. Odpověď obsahuje vyřízení podání, vysvětlení, poděkování za aktivitu, uvedení možnosti stěžovat si, datum, podpis
 - **neanonymnímu klientovi je odpověď předána při nejbližším kontaktu od vyřízení** podání službu konajícím pracovníkem. Nejlépe podepsaná kopie odpovědi je uložena ve Složce stížností, připomínek a podnětů. Předání odpovědi se zaznamená také do elektronické karty podavatele.
 - **odpověď na anonymní podání musí být vyvěšena na nástěnce umístěné nad schránkou důvěry, na jasně označeném místě a to po dobu 30 dnů.**

B. PŘIPOMÍNKA, PODNĚT:

- připomínky i podněty od Vás pracovníci průběžně zjišťují

Způsob vyřizování:

- pracovník přijímající připomínku či podnět zváží, zda jde o okamžitě realizovatelnou záležitost, v tom případě ji realizuje
- pokud se jedná o složitější záležitost, je s ní seznámen celý tým a řeší se v, co nejbližším možném termínu
- podání musí být vyřízeno ve škále:
 - **oprávněná/akceptovatelný** – dochází ke změně metodiky, k sankci pracovníka, k omluvě, k odškodnění... Součástí vyřízení je stanovení kompetentního pracovníka, který za konkrétní vyřízení zodpovídá.
 - **Neoprávněná/neakceptovatelná/neopodstatněná** – v odpovědi nutno vysvětlit. Kontroluje nejbližší vyšší stupeň řízení.
 - **postoupeno na vyšší patro hierarchie rozhodování** – kompletní předání podání vyššímu stupni rozhodování.
- pracovník ústně informuje daného klienta o výsledku o možnosti se odvolat. V případě přání klienta je výstup písemný.
- **odpověď na anonymní podání je 30 dnů vyvěšena na nástěnce umístěné nad schránkou důvěry, na jasně označeném místě.**

aktualizace 06/2018