

Stížnosti, připomínky a podněty v Následné péči Kolping

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:

- A) vhodit do schránky umístěné v chodbě Následné péče Kolping na šedé skříni ve dle vstupu do skupinové místnosti (je vybírána 1x za měsíc v průběhu velké komunity)
- B) obracet se na kteréhokoli pracovníka programu, který s nimi podání sepíše nebo ji zapíše do složky stížností
- C) obrátit se na vedoucího zařízení, a to osobně nebo písemně (kontakt je na www.naslednapece.kolping.cz)
- D) 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)
- E) obrátit se na statutárního zástupce organizace, případně na představenstvo organizace
- F) Obrátit se přímo na MPSV
- G) obrátit se na výbor sekce terapeutických komunit APAS (www.asociace.org) - kontaktovat Český helsinský výbor, Štefánkova 21, 150 00 Praha 5; tel: 257 221 141, e-mail: sekr@helcom.cz Stěžující si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

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).
- Za celý proces zodpovídá vedoucí.



- 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:

o oprávněné – dochází ke změně metodiky, k sankci pracovníka, k omluvě, k odškodnění... Součástí vyřízení je stanovení kompetentního pracovníka, který za konkrétní vyřízení zodpovídá.

o neoprávněné – v odpovědi nutno vysvětlit. Zodpovídá vedoucí/ředitel KD ČR.

o 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 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.
- Stěžujícímu je odpověď předána při nejbližším kontaktu od vyřízení podání službu konajícím pracovníkem. Kontroluje vedoucí. Nejlépe stěžujícím podepsaná kopie odpovědi je uložena ve Složce stížností, připomínek a podnětů. Předání odpovědi se zaznamenává.
- Odpověď na anonymní podání musí být vyvěšena ve skupinové místnosti po dobu 30 dnů.

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, jež platil u prvotního podání (zaevidování, řešení, rozhodnutí, předání rozhodnutí).

