

Vyřizování přání, námětů, připomínek a stížností klientů KC

- ✓ Každý **klient nebo jeho rodinný příslušník má právo podat stížnost, je-li nespokojen s poskytovanými službami, chováním pracovníků či jinými věcmi souvisejícími se službami zařízení.** Stejně tak může podávat **návryhy, náměty, podněty či připomínky**, které povedou ke zlepšení poskytovaných služeb a větší spokojenosti uživatelů. Klient má též možnost zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.
- ✓ Tyto stížnosti, podněty a připomínky jsou pro pracovníky a vedení cennou zpětnou vazbou, která je důležitá pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.
- ✓ **Klient je o možnostech podávání stížností informován ústní i písemnou formou** (brožura, letáky, webové stránky Charity Kroměříž), kde jsou popsány možnosti a způsoby podávání stížností včetně adres, emailových a telefonických kontaktů na zařízení a nadřízené pracovníky.
- ✓ Informování klienta o podávání stížností je standardně součástí prvního kontaktu, avšak ve specifických případech je možné klienta ústně informovat až při dalších kontaktech. Klientovi je však vždy při prvním kontaktu **poskytnuta tato informace v písemné podobě** (brožura).
- ✓ Postup při vyřizování stížností je **písemně zpracován ve vnitřní směrnici Charity Kroměříž**, se kterou je tato metodika v souladu.

Stížnosti mohou klienti KC podávat:

- ✓ **ústně přímo pracovníkům KC.** Pokud stížnost není nebo nemůže být ke klientově spokojenosti okamžitě vyřešena, zaznamená ji pracovník KC před klientem do Knihy přání a stížností (v rámci TP je o této skutečnosti informován a jsou mu dány kontaktní údaje pro to, aby si mohl proces vyřizování stížnosti zkontrolovat) a sdělí klientovi datum provozní schůzky týmu, kde bude jeho stížnosti projednána. Oznámí mu také, že odpověď s řešením mu sdělí zaměstnanci v týdnu po provozní schůzce, nebo si ji může pod datem stížnosti přečíst později v Knize přání a stížností umístěné v KPC, kde bude uvedeno pouze datum stížnosti, stručný popis stížnosti a odpověď pracovníka, který stížnost přijal. Kód klienta, který stížnost podával, uveden nebude.
- ✓ **písemně do Knihy přání a stížností nebo na papíře do Krabičky přání a stížností.** Pro časový přehled je třeba označit aktuálním datem. Kniha přání a stížností je umístěna v kontaktní místnosti, Krabička přání a stížností je umístěna na WC pro klienty. Pracovníky jsou kontrolovány na provozních schůzkách, kdy pracovníci zapíší do Knihy přání a stížností datum, své iniciály a v případě podnětu i odpověď na něj. Maximální doba pro vyřešení stížnosti je 30 dnů.

- ✓ **písemně do poštovní (nebo datové) schránky Charity Kroměříž**, kterou vybírají pracovníci ekonomického úseku a případné podněty předávají adresátům, nejsou-li uvedeni, pak **řediteli Charity Kroměříž**. Dále pak do **schránky přání a stížností** umístěné v chodbě budovy vedle schodů do patra, kterou vybírá ředitel organizace. Na oba druhy stížností je **odpovězeno do 30 dnů**. V případě, že není uveden adresát, je odpověď vyvěšena na chodbě budovy na nástěnce po dobu 30 dnů.
- ✓ **telefonicky u vedoucího služby na číslo 734 237 840 nebo emailem na kc.km@seznam.cz či kc.km@kromeriz.charita.cz**. Odpověď na stížnost bude klientovi sdělena telefonicky na číslo, ze kterého byla přijata, nevyžádá-li si jinak. Na podnět přijatý emailem bude odpovězeno zpět na email. V obou případech budou klienti vyrozuměni nejpozději do 30 dnů a bude proveden záznam o projednání stížnosti na provozní schůzce.
- ✓ **na pracovníky KC si mohou klienti stěžovat u vedoucího KC**, ten stížnost zapíše do Knihy přání a stížností (bez označení klienta, který stížnost podal), projedná záležitost s pracovníkem, na kterého byla stížnost podána a sdělí klientovi ústně opatření do 30 dnů po podání stížnosti, pokud v tomto čase KC nenavštíví, či vedoucí nebude přítomen – uvede vedoucí odpověď písemně do Knihy přání a stížností.
- ✓ **na vedoucího KC, nebo na chod celého zařízení si mohou klienti stěžovat u ředitele Charity Kroměříž** písemně (vhodit do schránky Charity KM, která má sídlo ve stejném objektu jako je KC – Ztracená 63), která učiní prohlášení nejpozději do 30 dnů po obdržení stížnosti a to písemnou formou. Pokud klient uvede zpáteční adresu, bude mu toto prohlášení doručeno poštou, pokud neuvede kontakt, je odpověď **vyvěšena 30 dnů na chodbě Charity KM na nástěnce**,
- ✓ **nebude-li klient spokojen s odpovědí ředitele Charity Kroměříž, může si stěžovat na ředitelství Arcidiecézní charity Olomouc** – Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380, email: info@acho.charita.cz, která je nadřízeným orgánem ředitele Charity Kroměříž a podat stížnost u ředitele Arcidiecézní charity Olomouc pana Roberta Neugebauera, DiS.,
- ✓ **má-li klient výhrady k celkovému fungování KC a na jeho stížnosti a připomínky pracovníci nereagují či nedostane uspokojující vysvětlení či ujištění o nápravě situace, má možnost podat stížnost u protidrogového koordinátora Zlínského kraje**. Tuto funkci momentálně zastává Mgr. Petr Horyanský - Zlínský kraj, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel. 577 043 179, email: petr.horyansky@zlinskykraj.cz,

- ✓ ve stejném případě má klient možnost obrátit se také na **MPSV nebo na veřejného ochránce práv**. MPSV sídlí na adrese Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2. Konkrétně se klient může obrátit na ministra **Ing. Mariana Jurečku**, tel.: 603 755 240, email: marian.jurecka@mpsv.cz. V případě veřejného ochránce práv se aktuálně jedná o ombudsmana **JUDr. Stanislava Křečka**, který sídlí na adrese Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz.
- ✓ stížnost je možné podávat **do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti**.

Evidence stížností

- ✓ o všech přijatých podnětech je vedena evidence v Knize přání a stížností, kam pracovníci, kteří podnět přijali, provedou zápis. Na provozních schůzkách jsou tyto podněty řešeny a vyjádření či opatření vycházející z těchto podnětů jsou klientům písemně sděleny do Knihy přání a stížností a jsou součástí zápisu z provozních schůzek. Minimálně jednou za kalendářní rok jsou podněty analyzovány a jsou z nich vyvozovány případné změny ve službě. Podání stížnosti nesmí mít vliv na rozsah poskytovaných služeb nebo na přístup pracovníků ke klientovi.

Nezávislé kontakty pro možnosti stížností

Název příslušného orgánu	Telefon/e-mail	Adresa
Starosta města Kroměříže Mgr. Opatrný Tomáš	573 321 151 tomas.opatrnny@mestokm.cz	Velké náměstí 115/1, 767 01 Kroměříž
Sociální odbor města Kroměříže vedoucí: Mgr. Klábal Radovan	573 321 400 radovan.klabal@mestokm.cz	1. máje 3191/3, 767 01 Kroměříž
Úřad práce Kroměříž ředitel: Ing. Bc. Piňous Ondřej	950 130 300 ondrej.pinous@uradprace.cz	Erbenovo nábřeží 4251/2c, 767 01 Kroměříž
Krajský úřad Zlínského kraje hejtman: Ing. Holíš Radim	577 043 100 radim.holis@zlinskykraj.cz	Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
Krajský úřad Zlínského kraje Odbor sociálních věcí vedoucí: Mgr. Bernatík Tomáš	577 043 300 tomas.bernatik@zlinskykraj.cz	Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
Ministerstvo práce a sociálních věcí ministr: Ing. Jurečka Marian	603 755 240 marian.jurecka@mpsv.cz	Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
Veřejný ochránce práv ombudsman: JUDr. Křeček Stanislav	542 542 888 podatelna@ochrance.cz	Údolní 39, 602 00 Brno

Seznam pracovníků pověřených k vyřizování stížností

Stř.	Název služby	Telefon	E-mail
720	Domácí zdravotní péče Ztracená 63/1, Kroměříž vedoucí: Fučíková Jitka	733 755 842	chos@kromeriz.charita.cz jitka.fucikova@kromeriz.charita.cz
721	Charitní pečovatelská služba Malý Val 1552, Kroměříž vedoucí: Bc. Obrtelová Lenka	731 462 662	pecovatelska.sluzba@kromeriz.charita.cz lenka.obrtelova@kromeriz.charita.cz
730	Sociální poradna Ztracená 63/1, Kroměříž vedoucí: Bc. Pospíšilová Jana	733 755 847	socialni.poradna@kromeriz.charita.cz jana.pospisilova@kromeriz.charita.cz
735	Sociální rehabilitace Zahrada Na Kopečku 1480/4, Kroměříž vedoucí: Mgr. Koubková Barbora	734 788 082	zahrada@kromeriz.charita.cz barbora.koubkova@kromeriz.charita.cz
750	Kontaktní centrum Plus Ztracená 63/1, Kroměříž vedoucí: Mgr. Šerý Jakub	734 237 840	kc.km@kromeriz.charita.cz jakub.sery@kromeriz.charita.cz
760	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Havlíčková 2995, Kroměříž vedoucí: Mgr. Jarmar Libor	734 680 352	azylovy.dum@kromeriz.charita.cz libor.jarmar@kromeriz.charita.cz
781	Charitní dům pokojného stáří, Cetechovice 71, Zdounky vedoucí: Mgr. Vymazalová Monika	731 604 573	chdps.cetechovice@kromeriz.charita.cz monika.vymazalova@kromeriz.charita.cz
790	Osobní asistence, Ztracená 63/1, Kroměříž vedoucí: Mgr. Šišková Pavla	733 755 841	osobni.asistence@kromeriz.charita.cz pavla.siskova@kromeriz.charita.cz
710	Ředitelství Ztracená 63/1, Kroměříž ředitel: Mgr. Kapounek Jan	731 148 615	jan.kapounek@kromeriz.charita.cz
-	Arcidiecézní charita Olomouc Křížkovského 6, Olomouc ředitel: Robert Neugebauer, DiS.	585 229 380	reditel@acho.charita.cz