



Diecézní charita
Hradec Králové

DIECÉZNÍ KATOLICKÁ CHARITA HRADEC KRÁLOVÉ

Velké náměstí 37/46, 500 01 Hradec Králové, IČ: 42197449

ROZHODNUTÍ ŘEDITELE DCHHK č. 2 STÍŽNOSTI

Číslo předpisu:	R/2	Verze:	5	Výtisk č.:	1
Tímto předpisem se ruší:		Rozhodnutí ředitele Diecézní katolické charity č. 2 verze 4 ze dne 1. 11. 2021			

Vydala:	Ing. Anna Maclová 	Dne:	15. 4. 2024
Platnost od:	15. 4. 2024	Účinnost od:	1. 5. 2024
Závaznost	pro všechny Charity na území Královehradecké diecéze		

OBSAH:

1. ÚČEL	2
2. DEFINICE STÍŽNOSTI	2
3. FORMY STÍŽNOSTI	2
4. PRINCIPY ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ	2
5. ZPŮSOB EVIDENCE STÍŽNOSTÍ	3
6. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	3

1. ÚČEL

Toto Rozhodnutí popisuje postup při vyřizování stížností, které jsou doručeny vedení Diecézní katolické charity Hradec Králové (dále jen „DCHHK“). Vedení DCHHK se zabývá rovněž podněty, tj. podáními, která oznamovatel vysloveně nežádá řešit jako stížnost. Podnětem může být např. vyjádření se k určité oblasti poskytované služby, návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování služby, zlepšení podmínek pro výkon práce, vztahů na pracovišti apod.

Ředitelé F/OCH jsou odpovědní za zapracování tohoto Rozhodnutí do svého vnitřního předpisu pojednávajícího o stížnostech a za seznámení pracovníků a klientů služeb s uvedeným předpisem.

2. DEFINICE STÍŽNOSTI

Stížností je takové podání, v němž dotyčná osoba žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ji poškodila, nebo která jí brání v bezpečném, plynulém a kvalitním výkonu práce.

Stížnosti se obvykle týkají:

- a) **kvality nebo způsobu poskytování sociálních a zdravotních služeb či návazných aktivit** a jsou podané zpravidla klienty služeb, příp. jejich zákonnými zástupci nebo třetími osobami;
- b) **porušování pracovněprávních vztahů a podmínek pro výkon práce, protiprávního či neetického chování uvnitř organizace nebo poškozování oprávněných zájmů zaměstnanců** a jsou podané zpravidla zaměstnanci DCHHK, zaměstnanci jednotlivých F/OCH, či osobami konajícími práce na základě dohod o pracovní činnosti, dohod o provedení práce, dobrovolnických smluv nebo výkonu stáže, příp. třetími osobami.

3. FORMY STÍŽNOSTI

- a) ústní – může být vznesená osobně řediteli DCHHK, prezidentovi DCHHK nebo telefonicky na číslo 495 063 135, v době od 8.00 do 16.30 hodin,
- b) písemná – zasláná poštou nebo e-mailem na adresu:
Diecézní katolická charita Hradec Králové: Velké nám. 37, 500 01 Hradec Králové,
e-mail: dchhk@hk.caritas.cz

Obě formy stížnosti mohou být i anonymní.

4. PRINCIPY ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Informovanost

Klienti služeb, veřejnost, pracovníci, dobrovolníci i stážisté jsou vhodným způsobem informováni o možnosti podat stížnost a o pravidlech jejího vyřizování. Písemná odpověď stěžovateli obsahuje popis řešení stížnosti.

Bezpečnost

Způsob podání a vyřizování stížnosti zajišťuje osobě, která stížnost podává, bezpečí a respektuje pocit ohrožení vyplývající ze situace. Tato osoba nesmí být jakýmkoliv postupem postihována nebo znevýhodňována proto, že se zákonným způsobem domáhá svých práv.

Nestrannost

Při prověřování všech důležitých aspektů postupuje ředitel DCHHK nezaujatě, nestranně a objektivně.

Diskrétnost

Šetření stížnosti probíhá ohleduplně vůči stěžovateli i dotčeným osobám a při zachování mlčenlivosti vůči třetím osobám, které nejsou stížností dotčeny.

5. ZPŮSOB EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Písemně podaná stížnost je přijatá na sekretariátě DCHHK a zavedená do evidence došlé pošty. Následně je bez prodlení předána řediteli. Ředitel stížnost zaeviduje v elektronické formě v samostatné složce a dle jejího obsahu je zahájeno šetření. Elektronická verze evidence obsahuje: datum přijetí, jméno stěžovatele, předmět stížnosti, záznam o průběhu šetření, výstup ze šetření, datum a způsob předání vyjádření stěžovateli. Ředitel zaeviduje také stížnosti, které jsou adresovány přímo jemu a také stížnosti, jež obdrží prezident DCHHK, který se s ohledem na obsah vyřizování některých stížností účastní.

Z ústně podané stížnosti provede ten, kdo stížnost přijal, stručný zápis volnou formou (i vlastnoručně) a předloží jej k odsouhlasení stěžovateli. V zápisu musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele. Zapsaná stížnost je následně zaevidována jako stížnost podaná písemně, způsobem popsáným v této kapitole výše.

Obdobně je postupováno v případě podnětů i anonymních stížností.

6. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost musí být vyřízena do 30 pracovních dnů ode dne jejího doručení DCHHK. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Pokud si šetření stížnosti vyžádá delší čas a ředitel, případně prezident DCHHK, nemůže stěžovateli sdělit výsledek šetření ve výše uvedené lhůtě, neprodleně jej o této skutečnosti informuje.

- V případě, že se jedná o stížnosti týkající se jednání pracovníků DCHHK či kvality a způsobu služeb poskytovaných DCHHK, ředitel, případně prezident DCHHK, prověří veškeré související skutečnosti a vyžaduje-li to povaha věci, může být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti nimž stížnost směřuje. Ředitel DCHHK na základě zjištěných skutečností vyhodnotí stížnost a stěžovatele písemně informuje o závěru svého šetření.
- V případě stížností týkajících se kvality sociálních a zdravotních služeb či návazných aktivit poskytovaných jednotlivými F/OCH či pracovněprávních vztahů v těchto organizacích postoupí ředitel DCHHK neprodleně stížnost vedení příslušné Charity, o čemž současně informuje stěžovatele. Ředitel F/OCH je povinen obsah stížnosti bez prodlení prošetřit a co nejdříve, nejpozději však do 30 pracovních dnů zaslat vyjádření stěžovateli, v kopii řediteli DCHHK. Pokud si šetření stížnosti vyžádá delší čas a ředitel FCH/OCH nemůže stěžovateli sdělit výsledek šetření ve výše uvedené lhůtě, neprodleně jej o této skutečnosti informuje. V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti na úrovni vedení F/OCH, bude se jejím šetřením zabývat ředitel, případně prezident DCHHK. Ředitel nebo prezident DCHHK si za tímto účelem vyžádá vyjádření ředitele příslušné F/OCH k dané věci spolu s podklady a informacemi nezbytnými pro prošetření této stížnosti, a to ve lhůtě, kterou stanoví. V případě, že stížnost byla oprávněná, ředitel F/OCH informuje ředitele DCHHK, jak ji řešil, jaká opatření přijme, aby se situace, jež byla předmětem stížnosti, neopakovala.
- V případě, že se jedná o stížnost směřovanou proti statutárnímu orgánu F/OCH, ředitel DCHHK kontaktuje dotčenou osobu, proti níž stížnost směřuje, může ji požádat o písemné

vyjádření, pozvat k osobnímu jednání. Má právo vyžádat si v této souvislosti další informace, záznamy, příp. svědectví dalších osob. Pokud se stížnost týká zástupce ředitele, ředitel DCHHK o této skutečnosti informuje ředitele dotčené F/OCH.

Ředitel DCHHK může některými úkony šetření pověřit i další osoby, např. prezidenta v případě duchovní nebo církevní problematiky nebo etického chování, metodika v případě poskytování služeb, ekonoma v případě prověření hospodaření apod. Poté vyhodnotí, zda stížnost byla oprávněná nebo nikoliv a písemně sdělí stěžovateli výsledek svého šetření. V případě, že je stížnost oprávněná, domluví s ředitelem příslušné F/OCH nápravná opatření a termín jejich přijetí, o čemž rovněž informuje stěžovatele.

Ředitel DCHHK uvede do evidence stížností výsledek svého šetření, datum odeslání odpovědi a přijatá opatření (budou-li stanoveny). Následně zašle stěžovateli písemné vyjádření dopisem nebo e-mailem.

Pro řádné prošetření stížnosti je ředitel i prezident DCHHK povinen zjistit potřebné skutečnosti a s ohledem na okolnosti je oprávněn jednat přímo se stěžovatelem, zjišťovat skutečnosti od konkrétních pracovníků či jiných osob, jichž se stížnost týká. Oslovení jsou povinni poskytnout potřebné údaje nebo dokumenty. Dle potřeby se může uskutečnit více jednání tak, aby věc byla řádně vyřízena a uzavřena s konkrétním výsledkem. Z jednání je vždy vyhotoven zápis. Při šetření stížnosti musí být zajištěna ochrana osobních údajů, pokud budou pro šetření potřebné. Vyřízení záležitosti by mělo odrážet snahu organizace důsledně prošetřit problémy a společně se stěžovatelem hledat efektivní řešení.

Pokud se jedná o stížnost na jednání pracovníků DCHHK z řad zaměstnanců F/OCH, příp. třetích osob, postupuje se stejným způsobem, jak je výše uvedeno.

Ředitel DCHHK se zabývá také stížnostmi podanými anonymně. Prověří opodstatněnost stížnosti, přijme vhodná nápravná opatření, vyžaduje-li to řešení situace, zváží, zda a jakým způsobem zveřejní případná zjištění. Obdobně se postupuje i v případě podání podnětu.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti ředitelem DCHHK, může se obrátit na Biskupství královéhradecké – nejlépe písemně dopisem nebo e-mailem. Pokud ani s jeho odpovědí není spokojen, může se obrátit na ředitele Charity Česká republika, nebo na Veřejného ochránce práv.

Stížnosti zaměřené vůči řediteli DCHHK nebo prezidentovi DCHHK stěžovatel směřuje přímo na Biskupství královéhradecké.

Kontakty:

Biskupství královéhradecké:	Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové telefon: 495 063 611 e-mail: biskupstvi@bihk.cz
Charita Česká republika:	Vladislavova 1460/12, 110 00 Praha 1; telefon: 296 243 330 e-mail: sekretariat@charita.cz
Veřejný ochránce práv:	Údolní 39, 602 00 Brno telefon: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz