

KOLPINGOVO DÍLO ČESKÉ REPUBLIKY

náměstí Republiky 22
Žďár nad Sázavou
591 01
IČO: 43379729

VNITŘNÍ SMĚRNICE

pro řešení stížností zaměstnanců KD ČR a jiných osob

Číslo VS 3/2014

Vypracoval:	Václav Dobrovolný ředitel	
Schválil: Dne 3.3.2014	Libor Havlík centrální sekretář	

KOLPINGOVO DÍLO ČESKÉ REPUBLIKY	Vnitřní směrnice č. VS 3/2014 pro řešení stížností zaměstnanců KD ČR a jiných osob	Změna:
		Strana: 2 z 3
		Výtisk č.:

Obecné principy

1. Tato pravidla upravují stížnosti pracovníků Kolpingova díla ČR a dalších osob, pokud není stížnost podána u konkrétního zařízení Kolpingova díla ČR z.s.
2. Stížnost může podat jakákoliv právnická či fyzická osoba.
3. Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.
4. Jednotlivá zařízení Kolpingova díla ČR z.s. mají a zveřejňují vlastní pravidla pro řešení stížností. Týká se stížností na danou službu, pracovníky.
5. Odpovědnou osobou za Kolpingovo dílo ČR z.s. je ředitel a centrální sekretář. K těmto osobám jsou stížnosti doručovány a oni jsou povinni je vyřídit.

Podání stížnosti

1. Stěžující mohou své podání uskutečnit následujícími způsoby:
 - **zaslat na adresu** KD ČR z.s., náměstí Republiky 22, 591 01 Žďár nad Sázavou
 - **vhodit do poštovní schránky** umístěné ve vstupním prostoru KD ČR z.s., náměstí Republiky 22, 591 01 Žďár nad Sázavou
 - **ústně** - telefonicky či osobně
 - **elektronicky**
 - **kontaktovat další instituce**
2. Stěžující si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
3. Přijaté stížnosti se evidují v *Evidenci stížností*, která je umístěna v kanceláři KD ČR.
4. Záznam provede pracovník, který stížnost přijímá. V případě ústní a telefonické stížnosti je třeba zaznamenat hlavně datum, jméno a kontakt, obsah stížnosti, navrhané řešení, způsob doručení odpovědi, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal. Stejné údaje se zaznamenávají i v případě písemného podání. Anonymní stížnosti vyřizujeme také.

Vyřizování stížností

1. Stížnost je řešena bezodkladně. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od data přijetí. Pokud by to ze závažného důvodu nebylo možné, je o dan situaci stěžovatel vyrozuměn a je mu sděleno přibližné datum vyřízení.
2. V případě zjištění pochybení na straně organizace či jeho pracovníka, je odpovědná osoba povinna neprodleně učinit vhodné kroky k nápravě a eliminovat možnost opakování pochybení.
3. Součástí rozhodnutí stěžovateli nemohou být informace, o kterých je třeba zachovávat mlčenlivost.

KOLPINGOVO DÍLO ČESKÉ REPUBLIKY	Vnitřní směrnice č. VS 3/2014 pro řešení stížností zaměstnanců KD ČR a jiných osob	Změna:
		Strana: 3 z 3
		Výtisk č.:

4. Pokud je stížnost podána anonymním e-mailem, je na stejný e-mail zaslána odpověď. Pokud by podání neobsahovalo dostatek údajů k prošetření situace, stížnost nebude řešena. V každém případě je proveden zápis v *Evidenci stížností*. Krom podání e-mailem je vždy rozhodnutí písemné.
5. V *Evidenci stížností* je zaznamenáno rozhodnutí o stížnosti, jméno pracovníka, který rozhodl, způsob a datum vyřešení, datum předání rozhodnutí, provedení následných kroků (např. změna metodiky, sankce pracovníkovi, omluva, odškodnění...).
6. Předání písemného rozhodnutí by mělo být stěžovatelem podepsáno. Pokud to stěžující odmítne, je to zaznamenáno.

Kontakty

V hierarchii Kolpingova díla ČR z.s.:

- Ředitel KD ČR z.s.: Václav Dobrovolný, 566585010, vaclav.dobrovolny@kolping.cz
- Centrální sekretář KD ČR z.s.: Libor Havlík, 566585010, libor.havlik@kolping.cz
- Představenstvo KD ČR z.s.: viz www.kolping.cz

Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33, Jihlava

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno

Český helsinský výbor, Štefánkova 21, Praha

Vypracoval:	Václav Dobrovolný ředitel	
Schválil: Dne 2.1.2014	Libor Havlík centrální sekretář	