



## CENTRUM PSYCHOLOGICKÉ POMOCI LINKA DŮVĚRY KARVINÁ

### VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVANÉ SLUŽBY V OBLASTI TELEFONICKÉ KRIZOVÉ INTERVENCE – Linky důvěry Karviná

Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě a způsobu poskytování sociální služby – telefonické krizové intervence (TKI), k poskytnutým informacím, k pracovníkům organizace apod., a to formou podání připomínky, podnětu či stížnosti kterémukoliv odbornému pracovníkovi CPP. S tímto právem je klient seznámen srozumitelnou formou v průběhu hovoru, pokud to situace vyžaduje.

**Připomínkou** rozumíme drobnou kritiku či upozornění.

**Podnětem** rozumíme podání návrhu směřujícího ke zlepšení kvality poskytování TKI.

**Stížností** rozumíme vyjádření nespokojenosti klienta na kvalitu nebo způsob poskytování TKI. Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

Podání připomínky, podnětu nebo stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutěž osobu. Požádá-li ten, kdo podává připomínku, podnět nebo stížnost o zachování anonymity, bude mu vyhověno. Stížnost sdělená anonymně se považuje za podnět, protože v tomto případě není komu odpovědět.

V případě, že je u klienta identifikována specifická potřeba (handicap, jazyková bariéra), může svou připomínku, podnět či stížnost vyjádřit pomocí alternativních způsobů komunikace nebo pomocí jiné nezávislé osoby (např. tlumočnicko do znakové řeči u klienta se sluchovým handicapem). Klient má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupcem může být fyzická i právnická osoba. Zástupce musí mít vždy písemné zplnomocnění stěžovatele.

Připomínka, podnět nebo stížnost mohou být podány těmito způsoby:

#### 1. Písemně, a to:

- poštou na adresu: Centrum psychologické pomoci – Linka důvěry Karviná, Na Bělidle 815, 733 01, Karviná – Fryštát (sídlo organizace),
- elektronickou poštou na e-mail: [ld@cepp.cz](mailto:ld@cepp.cz) – v tomto případě je stěžovatel požádán o opatření zprávy elektronickým podpisem (pokud tak již neučinil při zaslání zprávy),
- podáním učiněným na místě, v sídle Centra psychologické pomoci, p. o.,
- anonymně (prostřednictvím webových stránek organizace či písemným podáním vhozeným do schránky na podávání podnětu či stížností, která je k dispozici v sídle organizace (Na Bělidle 815, Karviná – Fryštát)

#### 2. Ústně, a to:

- podáním učiněným přímo při probíhajícím hovoru, přičemž z tohoto podání musí být učiněn záznam pracovníkem, s nímž je telefonický hovor veden nebo případně telefonicky při jakémkoli dalším hovoru na Linku důvěry Karviná,
- podáním učiněným osobně v sídle organizace (Na Bělidle 815, Karviná – Fryštát)



## CENTRUM PSYCHOLOGICKÉ POMOCI LINKA DŮVĚRY KARVINÁ

### Vyřizování připomínek a podnětů:

Každá připomínka nebo podnět jsou pracovníky LD Karviná vnímány jako zdroj zpětné vazby k poskytování sociální služby a jsou nástrojem pro hodnocení způsobu poskytování služby TKI a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Podle svého významu jsou připomínky a podněty řešeny ústně nebo písemně.

### Vyřizování stížností:

Stížnost musí přijmout kterýkoliv odborný pracovník CPP, který je povinen informovat vedoucího Linky důvěry Karviná a ten bezodkladně informuje ředitele CPP, popř. zástupce ředitele. Ředitel CPP rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Stížnost na ředitele lze podat na KÚ MSK.

O způsobu vyřízení stížnosti je neanonymní stěžovatel vyrozuměn písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od převzetí stížnosti. Pokud si vyřízení stížnosti vyžádá delší lhůtu, bude o tom klient vyrozuměn.

V rámci CPP je vedena evidence stížností jak písemných, tak ústních. Evidenci vede ředitel organizace.

Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Kontakt na instituce, ke kterým se může odvolat:

- 1) Ke zřizovateli organizace:  
Krajský úřad Moravskoslezského kraje  
Odbor sociálních věcí  
28. října 117, 702 18 Moravská Ostrava  
Tel.: 595 622 222  
e-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)
- 2) MPSV ČR  
Na Poříčnickém právu 1/376  
128 01 Praha 2
- 3) k nezávislému orgánu:  
Kancelář Veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
Tel: 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- 4) Český helsinský výbor  
Štefánikova 261/21, 150 00 Praha-Smíchov  
Tel: 220 515 188  
e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)