



POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A ZPĚTNÝCH VAZEB

PRAVIDLO 01/2020

Datum schválení poslední aktualizace	15/01/2025
Poslední revizi vypracoval	Kristýna Kvasničková
Schválil	Jakub Líčka
Podpis	
Vlastník dokumentu	VO HDD
Dostupné jazyky	☒ Czech ☒ English

Obsah

1.	Cíle	3
2.	Popis	3
3.	Kategorizace zpětných vazeb a stížností	5
4.	Postup	6
5.	Výsledky	8
6.	Reportování	9
7.	Seznam zkratk	9
8.	Seznam příloh	9
9.	Relevantní dokumenty	9

1. Cíle

Charita Česká republika (dále jen CHČR) má za cíl dostát svým hodnotám a udržet vysoké standardy práce, profesionalitu a osobní přístup. Jsme si vědomi, že ne vždy jsou požadované standardy a hodnoty dodržovány tak, jak je očekáváno. V takových případech chceme být informováni, a proto vítáme jakoukoli informaci či podnět ke zlepšení kvality a efektivity naší práce.

Cílem tohoto dokumentu je nastavit postup podávání a řešení stížností na CHČR (včetně poboček, exkluzivních partnerů a Hotelu a školicího střediska Marianeum v Praze).¹

Tento dokument je upravenou verzí podobného postupu vytvořeného Caritas Internationalis Accountability Sector Working Group, který byl publikován v únoru 2019 a je sdílen s členskými organizacemi Caritas Internationalis.

2. Popis

2.1 Působnost

Postup řešení stížností a zpětných vazeb se váže k chování a praktikám zástupců CHČR. Pro účely tohoto dokumentu se za zástupce CHČR považují všichni zaměstnanci, členové Rady ředitelů, stážisti, dobrovolníci a třetí strany (dodavatelé služeb, partneři, hosté) a další osoby reprezentující CHČR.

2.2 Závazky

2.2.1. Odpovědnost

Vítáme a akceptujeme všechny stížnosti, bereme je vážně a snažíme se o vhodný přístup, férovost a zároveň o včasné vyřešení.

Zaručujeme, že všechny stížnosti jsou zdokumentovány a zpracovány dle tohoto dokumentu, a to včetně stížností týkajících se sexuálního zneužití, vykořisťování a jiných forem zneužití moci.

Vysvětlujeme, jak lze k mechanismu přistupovat a jaký rozsah problémů může řešit. Snažíme se řešit stížnosti bez zbytečného odkladu a vždy poskytnout náhradu za jakoukoli ztrátu či poškození.

Jednou ročně hlásíme souhrn stížností Radě ředitelů, případně dalším orgánům či donorům, je-li tak vyžadováno. V těchto případech neuvádíme žádné osobní informace, princip mlčenlivosti je tedy dodržován. Sdílíme pouze obecné statistiky o jednotlivých stížnostech jako typ stížnosti, počet případů, důsledky, přijatá rozhodnutí a místo, ke kterému se stížnost vztahuje.

Veškeré stížnosti, které nespádají do působnosti naší organizace, odkazujeme na další příslušné strany. Kupříkladu každá stížnost, jež indikuje známky trestného činu, je předána příslušným autoritám.

Všechny stížnosti přebírá vyškolený pracovník zabývající se řešením stížností (Complaints Handling Officer).

2.2.2. Transparentnost a odpovědnost

Podáváme transparentní informace o naší organizaci, našich aktivitách a hodnotách. Vysvětlujeme, jakým způsobem by se měli chovat naši zaměstnanci a reprezentanti.

Především lidé a komunity, kterým pomáháme, jsou obeznámeni s tím, jak se mají reprezentanti CHČR chovat, a to včetně nulové tolerance k sexuálnímu zneužívání a vykořisťování.

Komunikujeme ve snadno srozumitelných jazycích a formátech, které respektují kulturně odlišné prostředí a jsou vhodné pro širokou veřejnost a rozdílné členy komunit, s nimiž pracujeme, a to s důrazem na zranitelné a znevýhodněné skupiny.

Zajišťujeme existenci zásad pro sdílení informací a podporujeme kulturu otevřené komunikace.

2.2.3. Mlčenlivost a bezpečnost

Stížnosti vyřizujeme způsobem, který zajišťuje bezpečnost osoby, která stížnost podala a osob, jichž se stížnost týká.

Zajišťujeme, aby informace týkající se stížnosti byly sdíleny pouze mezi osobami, které stížnost řeší nebo na řešení dohlíží.

Obečným pravidlem je, že nesdělujeme jména nebo osobní detaily osob, jichž se stížnost týká. V případě nutnosti konzultujeme se třetí stranou, tento postup se volí individuálně případ od případu a pokud možno se souhlasem osoby, která stížnost podala, vyjma případů trestné činnosti.

Je užitečné, aby byla uvedena jména a kontaktní údaje jednotlivých stran, což umožňuje kontaktování v případě doplnění některých údajů nebo podání informací o průběhu případu, a dále zajišťuje ochranu

jedince, jež stížnost podal. Nicméně chápeme, že v určitých případech existují důvody, kvůli kterým jedinci podávají stížnost anonymně (např. ze strachu). V tom případě je ale důležité, aby osoba podávající stížnost anonymně, sdělila veškeré relevantní informace, protože není možné zabývat se případy, které nejsou nijak podložené. V takovém případě také nelze stěžovatele zpětně kontaktovat.

2.3 Kvalita Postupu

Vedeme přehled a adaptujeme nebo revidujeme postupy na základě analýzy podaných stížností.

Zabýváme se stížnostmi bez ohledu na pohlaví, věk, náboženství a rozmanitost stěžovatelů, a zároveň si těchto ukazatelů všímáme pro další analýzu.

Analýzu stížností používáme jako nástroj pro zlepšování procesů a našich aktivit.

3. Kategorizace zpětných vazeb a stížností

Citlivost jednotlivých úrovní je kategorizována v tabulce:

Necitlivé (nezávažné)	Otázka
	Pozitivní zpětná vazba
	Doporučení
	Nerelevantní stížnost
Citlivé (závažné)	Podezření na podvod, korupci, podplácení
	Podezření na sexuální zneužívání a vykořisťování
	Podezření na střet zájmů
	Porušení etického kodexu, nebo jiné závažné pochybení

Zpětná vazba může být jak pozitivní tak negativní a dává prostor pro zlepšení.

Stížnost je negativní a je to vyjádření skutečnosti, která se jeví jako nepřiměřená nebo nevhodná.

Necitlivé (nezávažné) zpětné vazby nebo stížnosti mohou souviset s neuspokojivou kvalitou a/nebo množstvím služeb nebo pomoci, pomalým prováděním činností, změnami načasování a/nebo míst distribuce pomoci, nebo jinými záležitostmi souvisejícími s projektem. Obvykle nevyžadují žádné další vyšetřování.

Citlivé (závažné) zpětné vazby a stížnosti souvisejí s problémy spojenými s korupcí, vykořisťováním, násilím, špatným chováním, nedbalostí či jiným nevhodným chováním zaměstnanců, dobrovolníků či přidružených subjektů. Tyto případy budou urgentně a důvěrně řešeny pracovníkem, který je vyškolen na řešení stížností, a dále příslušným nadřízeným organizace v co možná nejkratší době a budou zdokumentovány v databázi stížností. Závažné stížnosti vyžadují následnou kontrolu ze strany vedení a případně další vyšetřování, včetně posouzení rizik na základě úrovně možných škod.

4. Postup

Existují 4 typy podávaných stížností a zpětných vazeb, na základě 4 typů stížností z běžné praxe v CHČR.

4.1 Sekretariát Charity České republiky

Zpětnou vazbu či stížnost neobsahující citlivé informace může sekretariát CHČR přijmout telefonicky na čísle +420 296 243 330 nebo emailem na adresu sekretariat@charita.cz, zpětné vazby či stížnosti budou řešeny týmem sekretariátu CHČR nebo dále předány příslušným pracovníkům CHČR.

Stížnosti či zpětné vazby citlivého charakteru přijímá CHČR pouze psanou formou, a to emailem na adresu stiznosti@charita.cz nebo complaints@caritas.cz nebo poštou na adresu: Vladislavova 12, Praha 1, 110 00. Ti, kteří sdělí svou stížnost telefonicky, budou požádáni o sepsání stížnosti písemně. Stížnost bude dále předána pracovníkovi odpovědnému za řešení stížností a příslušnému vedoucímu pracovníkovi. Pokud bude stížnost či zpětná vazba přijata jiným způsobem, bude okamžitě předána pracovníkovi, jenž má systém řešení stížností na starosti, a odstraněna z nerelevantního zdroje.

V případě, že zpětná vazba či stížnost není pro CHČR relevantní a nespadá pod její činnost a aktivity, tým sekretariátu informuje stěžovatele, že v těchto případech CHČR nemůže přijmout žádná opatření.

4.2 Školící centrum a hotel Marianeum

Zpětná vazba nebo stížnost, která neobsahuje citlivé údaje, může být přijata telefonicky na tel. č. +420 221 592 541, nebo emailem na info@marianeum.cz, nebo na formuláři na webových stránkách <https://www.marianeum.cz/kontakty-charita/napiste-nam/>. Tyto stížnosti a zpětné vazby pak budou vyhodnoceny provozním manažerem. Zpětné vazby či stížnosti citlivého charakteru mohou být přijaty pouze písemně na emailovou adresu stiznosti@charita.cz nebo complaints@caritas.cz nebo poštou na adrese: Vladislavova 12, Praha 1, 110 00. Ti, kteří podali svou stížnost telefonicky, budou požádáni o podání stížnosti písemnou formou. Stížnost bude předána pracovníkovi, jenž má systém řešení stížností na starosti.

V případě že je stížnost přijata jinou cestou, bude ihned předána pracovníkovi, jenž má systém řešení stížností na starosti, a z nerelevantního zdroje bude vymazána.

4.3 Česká charitní síť

Stížnost může být podána i na personál či aktivity institucí, které spadají do české charitní sítě, tedy organizací, které spadají do působnosti arcidiecézních a diecézních Charit a dalších členů CHČR.

CHČR bude stěžovatele nabádat, aby se v těchto záležitostech obraceli přímo na příslušné arcidiecézní a diecézní Charity či další členy CHČR.

CHČR nemá žádnou výkonnou moc nad členy CHČR, a proto sekretariát nebo pracovník zabývající se řešením stížností najde příslušný kontakt a požádá stěžovatele, aby se obrátil se svou stížností či zpětnou vazbou na příslušné arcidiecézní či diecézní Charity, které mají vlastní systém řešení stížností. CHČR informuje jednotlivce nebo skupinu, která stížnost podává, o tomto opatření.

4.3.1 Výjimky

Pokud pracovník vyškolený na řešení stížností vyhodnotí situaci jako potenciálně škodlivou pro celou charitní síť (např. poškození dobré pověsti), generální sekretář a ředitel CHČR budou o stížnosti informováni a navrhnou řešení stížnosti ve spolupráci s členy CHČR a příslušnými zástupci arcidiecézy/diecézy, případně s Českou biskupskou konferencí.

Pokud se stížnost týká ředitele nebo prezidenta členské organizace CHČR, bude o stížnosti informován generální sekretář a ředitel CHČR a ve spolupráci s arcibiskupstvím nebo biskupstvím a/nebo s Českou biskupskou konferencí bude navrženo řešení stížnosti.

4.4 Pobočky CHČR a exklusivní partneři

Pobočky CHČR a exklusivní partneři musí sestavit vlastní systém řešení stížností a zpětných vazeb, který je v souladu s mechanismem CHČR. Tyto procedury musejí být schváleny CHČR a jsou v tomto dokumentu jako přílohy.

4.5 Další zdroje stížností

CHČR si je vědoma, že stížnosti, včetně těch citlivých, mohou být vzneseny nečekanými cestami (například ústně přednesené stížnosti zaměstnancům CHČR nebo partnery přímo v terénu). Z toho důvodu by měli být všichni pracovníci CHČR připraveni čelit stížnostem podaným ze strany beneficentů. Pracovník by měl danou osobu vyzvat k podání písemné stížnosti prostřednictvím výše zmíněných kanálů.

4.6 Odvolání proti rozhodnutí a stížnosti

Jednotlivci nebo skupiny, kteří podávají stížnosti a kteří jsou nespokojeni s řešením CHČR, mají právo se odvolat. Generální sekretář před vydáním závěrečného rozhodnutí zreviduje záznamy o stížnosti. Pokud podavatel stížnosti chce podat stížnosti mimo organizaci CHČR, může se obrátit na Českou biskupskou konferenci (emailová adresa: sekretariat@cirkev.cz) nebo na příslušné arcibiskupství/biskupství.

5. Výsledky

Informace o vývoji stížnosti budou podány bez zbytečného odkladu. Některé stížnosti mohou být vyřešeny okamžitě, zatímco některé mohou trvat déle, protože vyžadují formální vyšetřování nebo slyšení. Pokud osoby podávající podnět šetření nejsou spokojeny s odpovědí nebo s výsledkem řízení, mají právo se odvolat.

V momentě, kdy je vyšetřování ukončeno, bude navrženo vhodné řešení. To může zahrnovat disciplinární řízení a v případě porušení zákona bude případ předán polici.

Během vyšetřování by vyšetřovatelé měli zaznamenávat všechny akce do „Case Management Tool“, který je přílohou tohoto dokumentu. „Case Management Tool“ by měl být přístupný pouze lidem pracujícím na případu, kteří mají oprávnění a potřebují informace, a měl by být uložen na soukromém místě.

6. Reportování

Vedoucí pobočky musí každých šest měsíců informovat CHČR (příslušného regionálního manažera, vedoucího HPRS a pracovníka odpovědného za řešení stížností a zpětných vazeb) o všech citlivých/závažných stížnostech skrze anonymizovaný formulář (viz příloha 1). Stížnosti a zpětné vazby středně závažného a závažného charakteru budou hlášeny regionálnímu manažerovi a vedoucímu HPRS okamžitě. Tyto zprávy jsou splatné **15. února a 15. srpna** každého roku. Pokud nejsou žádné relevantní stížnosti k odeslání, pracovník odpovědný za řešení stížností by měl o této skutečnosti informovat i v těchto termínech.

Pracovník, jež má na starosti systém řešení stížností, podává jednou ročně report generálnímu sekretáři a členům Rady ředitelů skrze Zprávu o činnosti.

Cílem reportu je informovat vedení organizace o těchto událostech a hledat možné vzorce, které odhalují jakékoli hluboké systémové zneužívání a možná opatření ke zlepšení.

Tento dokument je kontinuálně doplňován a vylepšován na základě zkušeností.

7. Seznam zkratk

CHČR

Charita Česká republika

8. Seznam příloh

Příloha 1

Reporting Form for Country Offices

Příloha 2

Case Management Tool

9. Relevantní dokumenty

- Complaint and Feedback Mechanism in Zambia
- Complaint and Feedback Mechanism in Iraq
- Complaint and Feedback Mechanism in Mongolia
- Complaint and Feedback Mechanism in Moldova

- Complaint and Feedback Mechanism in Georgia
- Complaint and Feedback Mechanism in Ukraine
- Complaint and Feedback Mechanism in Syria/Türkiye