

Standard č. 14 Vyřizování a podávání stížností

Kritérium

14a	Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.
-----	--

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

Pro pěstouny Podpory pěstounů Krok pro všechny generace z. s. jsou k dispozici zjednodušená pravidla pro podávání stížností, která jsou sepsána v dokumentu „Základní informace pro pěstouny“. Tento dokument je pěstounům osobně předáván a konzultován klíčovým pracovníkem nebo vedoucím pracovníkem v průběhu prvních kontaktů. Dále jsou pravidla zveřejněna prostřednictvím webových stránek a vyvěšena na veřejně přístupné nástěnce ve veřejných prostorách sídla organizace.

Pěstoun je ubezpečen, že podání stížnosti neovlivní kvalitu poskytované služby. Při prošetřování skutečnosti nebude ohrožena bezpečnost stěžovatele, snížena jeho důstojnost, ani nebude nadměrně zatěžován například protahováním ani opakovaným zjišťováním skutečností.

I v případě, kdy považuje pověřená osoba stížnost (oznámení) za neopodstatněnou, je povinna se jí zabývat. Stížnost je prošetřena v celém jejím rozsahu, objektivně a bez předpojatosti.

Stížnost, oznámení i podnět jsou pro pracovníky zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně - právní ochrany. Zaměstnanci aktivně reagují na nespokojenost pěstounů a sami v takovém případě nabídnou pěstounovi možnost stížnost (oznámení, podnět) podat i svou pomoc s jejím sepsáním.

Pracovníci se řídí pravidly o podávání, vyřizování a evidenci stížností. Další související informace a postupy jsou uvedeny ve standardu č.2 Ochrana práv a chráněných zájmů.

Pracovníci rozlišují mezi **stížností, oznámením nebo podnětem** podle charakteristiky, která je pro dané podání typická.

- **stížnost** - takové podání, které se přímo týká zájmů stěžovatele, domáhá se ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a kritizuje postup toho, kdo podle jeho názoru toto právo nebo zájem ohrozil nebo porušil
- **oznámení** - je projevem iniciativy podavatele, obsahuje konkrétní upozornění na nezákonnosti, nedostatky a nesprávnosti v činnosti organizace a v jednání jejich zaměstnanců obvykle vůči někomu jinému, než vůči podavateli
- **podnět (návrh, připomínka)** - je projevem tvůrčí iniciativy podavatele, svým obsahem má přispívat k zlepšení dosavadního stavu a upozorňuje na možnost nového řešení určité otázky

S oznámením nakládají zaměstnanci obdobně jako se stížností.

Návrh, podnět či připomínka budou zaznamenány, projednány a vyhodnoceny v rámci nejbližší porady týmu. S výstupy z vyhodnocení jsou vhodnou formou seznamováni i pěstouni, spolupracující odborníci, příp. veřejnost. Viz. standard č. 16

kdo může stížnost (oznámení) podat

- pěstoun
- dítě
- anonym
- jiná organizace
- kdokoliv

druhy stížností

- na nevhodné chování pracovníka
- na pracovní postupy pracovníka
- na kvalitu nebo způsob poskytování služeb pověřené osoby

způsoby podání stížností

- ústně
- telefonicky
- písemně
- elektronicky
- anonymně
- do poštovní schránky, která zároveň slouží jako schránka důvěry

kdo je oprávněn stížnost přijímat a vyřizovat

Přijímat stížnosti u pověřené osoby Podpory pěstounů, Krok pro všechny generace z. s. jsou oprávněni všichni zaměstnanci, kteří přímo pracují s klienty.

Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovník toho, na koho je stížnost směřována. Je-li stížnost směřována na klíčového pracovníka, vyřizuje stížnost vedoucí pracovník. Je-li stížnost směřována na vedoucího pracovníka, vyřizuje stížnost výbor spolku. Je-li stížnost směřována na organizaci Podpora pěstounů Krok pro všechny generace z. s., vyřizuje stížnost Krajský úřad Libereckého kraje.

kontakty pro podávání stížností:

- Vedoucí klíčový pracovník:
Mgr. Miroslav Boš tel.: 604 670 510, Mariánská 551, 470 01 Česká Lípa,
bos@krokpro.cz,
- Klíčovní pracovníci Podpory pěstounů:
Bc. Eva Saková, tel.: 774 828 362; Mariánská 551, 470 01 Česká Lípa,
sakova@krokpro.cz
Pavla Bošová, tel.: 737 773 320; Mariánská 551, 470 01 Česká Lípa,
bosova@krokpro.cz
Ing. Blanka Krajníková, tel.: 778 491 575; Mariánská 551, 470 01 Česká Lípa,
krajnikova@krokpro.cz

- výbor spolku Krok pro všechny generace z. s., Mariánská 551, 470 01 Česká Lípa
- Krajský úřad Libereckého kraje odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2, tel: 485 226 542, 485 226 349

Doba pro osobní podávání stížností u Podpory pěstounů, Krok pro všechny generace z. s.:
pondělí od 10.00 do 12.00 a od 13.00 do 16.00 hod.

další kontakty v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

- Veřejný ochránce práv: informační linka 542 542 888, E-mail: podatelna@ochrance.cz

lhůta pro vyřízení stížnosti

- pověřená osoba vyřizuje přijatou stížnost ve lhůtě 30 dní ode dne jejího přijetí
- v případě podezření z páčání trestné činnosti, nebo oznámení zvláště závažné skutečnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě
- z oprávněných důvodů může být stanovena prodloužená lhůta a to na 60 dnů

oprávněné důvody pro prodloužení lhůty:

- nelze-li ve lhůtě 30 dnů zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, včetně vyjádření dotčených osob, příp. svědků
- v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti

Pověřená osoba písemně informuje osobu, která stížnost podala, o důvodech prodloužení lhůty.

postup při vyřizování stížností

ústní

O ústním podání sepíše pracovník, který stížnost přijal, záznam v „knize stížností“ (viz formulář), je možné zapsat i přesné citace klienta a následně mu záznam přečíst, nebo mu ho dát přečíst, podavatel svým podpisem potvrdí souhlas s obsahem zápisu, předá k vyřízení kompetentní osobě.

telefonická

Pracovník, který stížnost přijal, sepíše záznam v knize stížností a předá k vyřízení kompetentní osobě.

písemná

Bude přiložena k záznamu v Knize stížností a předána k vyřízení kompetentní osobě.

elektronická

Stížnost bude vytištěna, připojena k záznamu v knize stížností a předána k řešení kompetentní osobě.

anonymní

Všechny došlé anonymní stížnosti a oznámení je třeba zaevidovat do knihy stížností. Namísto jména, příjmení a adresy stěžovatele se výrazně označí, že se jedná o anonymní stížnost. V případě, že některé stížnosti se až po zaevidování v průběhu šetření ukáží jako anonymní, označí se podání v knize stížností jako anonymní dodatečně. V případě, že anonymní podání

je natolik nekonkrétní, nepodávající dostatek údajů k samotnému prošetření, rozhodne vedoucí pracovník, že takové anonymní podání nebude prošetřováno. Ke každé takové anonymní stížnosti se přiloží rozhodnutí spolu s příslušným zdůvodněním, proč věc nebyla šetřena a vyřizována. Anonymní stížnosti budou prošetřeny, podněty budou využity pro zkvalitnění práce zaměstnanců. Výsledky nebudou zveřejňovány. Pokud v takové stížnosti budou uvedena jména klientů, bude závěr prošetření těmto klientům písemně oznámen.

opakovaná

V případě, že od klienta přichází opakovaná stížnost se stejným obsahem, prověří kompetentní pracovník, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá. Na základě zjištění se přijmou další opatření.

Kompetentní pracovník je povinen prošetřit skutečnosti uvedené ve stížnosti. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Byla-li stížnost shledána důvodnou (ať již z části či zcela), je kompetentní pracovník povinen učinit nezbytná opatření k nápravě. Závěr a následná opatření zaznamená do Knihy stížností. Vypracuje písemnou zprávu o vyřízení stížnosti s uvedením, jak budou případné nedostatky řešeny a předá ji podavateli stížnosti.

Způsob seznámení stěžovatele s výsledkem

Stěžovatel je s obsahem vyřízení stížnosti seznámen prokazatelným způsobem:

- obsah vyřízené stížnosti je zaslán jako písemnost s doručenkou
- podpisem klienta při osobně převzaté písemnosti
- elektronickým zasláním, pracovník vytvoří kopii elektronického vyřízení stížnosti

V případě, že stížnost podalo dítě, uzpůsobí pracovník formu seznámení dítěte s vyřízením stížnosti jeho věku (nejlépe formou rozhovoru).

Postup v případě nespokojenosti pěstouna s výsledkem vyřízení stížnosti

V případě nespokojenosti s výsledkem vyřízené stížnosti, nebo pokud není řešení v kompetenci pověřené osoby, je podatel seznámen s možností odvolání:

- k nadřízenému orgánu pověřené osoby
- na úřad, který vydal pověření k výkonu sociálně-právní ochrany
- na orgán sociálně-právní ochrany
- veřejného ochránce práv
- občanskou poradnu atd.

Způsob evidence stížností

Veškeré přijaté stížnosti a oznámení zaznamenává pracovník, který stížnost přijal do Knihy stížností, která je vedena v elektronické podobě, je průběžně tištěna a uložena na pracovišti.

verze dokumentu	č. 3
platná od	září 2017
schválena kým	Mgr. Miroslav Boš
revize	plánovaná srpen 2018, průběžná kdykoli v případě významných změn
přílohy	č. 1 Kniha stížností uloženo ve složce: Formuláře