

Pověřená osoba k výkonu pěstounské péče
„Dětský úsvit“, z. s.
Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01
Zastoupená: Bc. Soniou Sudimacovou – předsedkyní zapsaného spolku
IČO: 07111223
Bankovní spojení: 284282387/0300

kontaktní místo:
Kamenná 40, Cheb 35002

Standard č. 14

Vyřizování a podávání stížnosti

Aktualizace jednotlivých dokumentů probíhá průběžně.

Vypracovala:

*Bc. Sonia Sudimacová – předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s., sociální pracovník
Spolupracoval tým pracovníků.*

Základní premisy

Všichni jedinci z definované cílové skupiny /popřípadě jejich zástupci/, mají možnost **stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb pracovníků „Dětského úsvitu“, z. s.** Stížnost není důvodem pro ukončení služby a ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Naopak slouží jako konstruktivní podnět k zlepšení kvality služeb.

Stížnosti jsou chápány jako výkon práva jedince a jsou cenným **zdrojem informací o poskytované službě** a o tom, jak je jimi samotnými či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa.

Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Nezávislým zástupcem může být osoba fyzická /např. příbuzný, rodinný přítel apod./ i právnická /např. občanská poradna/.

Pro případ, že stížnost v zájmu daného jedince z cílové skupiny podá jiná osoba, aniž by jí byla k zastupování pověřena, je třeba daného jedince - příjemce služby, kterého se stížnost týká, o vznesení této stížnosti a výsledku šetření uvědomit. Podávajícího informujeme pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného.

Zaměstnanci jsou s možností podávání stížnosti a základním postupem pro vyřizování stížnosti **seznámeni** v den nástupu do pracovního poměru.

Kriterium 14a

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

Základní pojmy:

- **připomínka** je drobná kritika, vyjádření dílčí nespokojenosti
- **podnět** je stížnost, kterou se sleduje širší společenský prospěch
- **oznámení** je stížnost podaná ve prospěch jiného
- **stížnost** vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s něčím nebo s někým a týká se osobních zájmů osoby, která tak učinila. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila.

Řešení stížností

- **Podněty a připomínky, které nejsou vedeny jako stížnosti**, jsou řešeny ihned při vzájemné komunikaci pracovníka se stěžovatelem, popřípadě je přizvána vedoucí služby.
- **Opodstatněná stížnost** je řešena viz níže uvedeným, stanoveným postupem.
- **Neopodstatněná stížnost** se netýká ani kvality, ani způsobu poskytování služeb pracovníků „Dětského úsvitu“, z. s. - se službou nesouvisí. Tento závěr je i s odůvodněním sdělen stěžovateli.
- **Anonymní stížnost** je stížnost, která je prošetřena stanoveným postupem.

Základní zásady při vyřizování stížností:

- bezpečí
- diskrétnost
- objektivnost
- nezávislost
- efektivita
- podpora zúčastněným stranám
- dostupnost
- srozumitelnost

Stížnost se přijímá vstřícně, věcně a diskrétně. Všichni, kteří s informacemi ke stížnosti přichází do kontaktu, jsou **vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí**. Požádá-li stěžovatel o zachování mlčenlivosti v případě jeho totožnosti, je jeho přání respektováno.

Způsob podání a řešení stížností

Pečující osoba si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb „Dětského úsvitu“, z. s., aniž by byla jakýmkoliv způsobem ohrožena na svých zákonných právech.

Pečující osoba může kdykoliv podat podněty, připomínky či stížnost na kvalitu poskytovaných služeb a to buď **ústně, písemně, či telefonicky** jak klíčovému pracovníkovi, tak i přímo vedoucí služby Bc. Sonie Sudimacové. Kontaktní údaje jsou uvedeny např. na webových stránkách, na propagačních materiálech „Dětského úsvitu“, z. s., které obdrží každá pečující osoba, s níž byla Dohoda o výkonu pěstounské péče uzavřena. Informace o možnosti podat stížnost jsou rovněž uvedeny v dohodě.

Možnosti předání stížností:

- **osobně** sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí služby „Dětského úsvitu“, z. s. /stěžovatel má možnost požádat o vyhotovení kopie předložené stížnosti/
- **poštou** na kontaktní adresu „Dětského úsvitu“, z. s. – Kamenná 40, Cheb k rukám předsedkyně zapsaného spolku
- **do schránky** k tomu určené, umístěné na chodbě kontaktního místa „Dětského úsvitu“, z. s., na adrese Kamenná 40, Cheb /vedle kanceláře sociálních pracovníků/.

Stížnost lze podat i anonymně. V tomto případě bude **odpověď** **vyvěšena na nástěnce** umístěné na chodbě kontaktního místa „Dětského úsvitu“, z. s., na adrese Kamenná 40, Cheb /vedle kanceláře sociálních pracovníků/.

Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může o přezkoumání požádat vedoucí služby – předsedkyni zapsaného spolku „Dětský úsvit“.

Účastníci řešení stížností:

Vedoucí služby svolá **komisi k řešení stížnosti**, kterou tvoří: předsedkyně zapsaného spolku „Dětský úsvit“ – vedoucí služby a zástupce z řad sociálních pracovníků.

Stížnost předloží a zváží, kdo další bude **přizván k prošetření situace**. Především je přizván pracovníka, proti kterému je stížnost vedena, popřípadě klíčový pracovník pečující rodiny.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit **nezávislého zástupce**, který ho při vyřizování stížnosti zastupuje nebo doprovází. Nezávislým zástupcem může být zákonný zástupce uživatele, příbuzný.....

Způsob vyřizování stížností:

Vyřizování stížnosti musí být pro stěžovatele bezpečné, korektní, účinné a rychlé. Postupy užití k prověřování musí být voleny tak, aby vedly k **rychlému zjištění skutečného stavu**, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba **zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti**. Stížnost je třeba vyřídit a výsledek stěžovateli oznámit bez zbytečných průtahů – **lhůta činí 14 dnů**.

Stížnost prověřená v celém rozsahu **musí obsahovat odpovědi** na všechny její části, včetně informace o **přijatém opatření** k odstranění zjištěných závad, případně doporučení další možnosti vedoucí ke zlepšení napadaného stavu, které je možno využít. Stěžovatel je **písemně a srozumitelně** obeznámen se závěry prošetření.

V některých případech může být stěžovatel seznámen s tím, že mu nevzniká nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem. **Je nutné stěžovatele uvědomit o důvodech, kvůli kterým jeho přání nebylo vyslyšeno.**

Pracovníci zapojeni do vyřizování stížností jsou vázáni mlčenlivostí.

Stížnosti jsou evidovány v knize stížností a opatřeny:

- evidenčním číslem stížnosti
- datem převzetí stížnosti
- označením, zda se jedná o ústní, písemnou nebo anonymní stížnost
- předmětem stížnosti
- podpisem zaměstnance, který stížnost přijal
- datem předání a podpisem přebírajícího oprávněného k řešení stížnosti

Stížnosti jsou zakládány u vedoucí služby – předsedkyni „Dětského úsvitu“, z. s.

Záznam o průběhu šetření stížnosti a jeho výsledku je uložen v knize stížností jako příloha stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je stěžovatel poučen o možnosti obrátit se k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti, nebo k jiným odvolacím orgánům.

Krajský úřad Karlovarského kraje

Odbor sociálních věcí

Závodní 353/88

360 21 Karlovy Vary – Dvory

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 1

Veřejný ochránce práv
Údolí 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Jelení 199/5
118 00 Praha 1

Související dokumenty

- **dokument:** „*Dohoda o výkonu pěstounské péče*“
- **dokument:** „*Záznam o přijetí, postupu a výsledném řešení stížnosti*“
- **dokument:** „*Evidence stížností*“

Uložení stížností

Veškeré stížnosti jsou v souladu se Spisovým řádem uloženy po dobu 5 let.

Zpracováno ke dni: 10. 10. 2018

předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s.

Pověřená osoba k výkonu pěstounské péče:

„Dětský úsvit“, z. s.

Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01

Zastoupená: Bc. Soniou Sudimacovou – předsedkyní zapsaného spolku

IČO: 07111223

Bankovní spojení: 284282387/0300

kontaktní místo:

Kamenná 40, Cheb 35002

Záznam o přijetí, postupu a výsledném řešení stížnosti č.

Stížnost byla podána dne:

Jméno a příjmení stěžovatele:

Trvalé bydliště:

Proti komu stížnost směřuje:

Obsah/popis stížnosti:

Předané písemné podklady/přílohy:

Jméno a příjmení pracovníka, který provedl záznam:

Datum sepsání:

Komise šetřící stížnost ve složení:

Výsledné řešení - přijatý návrh na řešení stížnosti:

Výsledek stížnosti oznámen komu a jakou formou:

Opatření plynoucí z podání stížnosti:

Zapsala dne: