

„ Dětský úsvit“ z.s.  
Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01  
IČO: 07 111 223  
Kontaktní místo: Havlíčkova 1803/2, Cheb 35002  
[www.detskyusvit.cz](http://www.detskyusvit.cz)  
FB: Dětský úsvit – pěstounská péče,autismus a děti v nesnázích

Služba: ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (dále jen OSP)

Název: VZÁJEMNOST

## Standart č.7

### Vyřizování a podávání stížnosti

*Aktualizace jednotlivých dokumentů probíhá průběžně.*

*Vypracovala:*

*Mgr. Sonia Sudimacová – předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s., sociální pracovník*

Poznámka: SP = sociální pracovník

#### **Základní premisy**

Všichni jedinci z definované cílové skupiny /popřípadě jejich zástupci/, mají možnost **stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, na neprofesionální jednání 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.

#### Základní pojmy:

- **přípomínka** 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.

#### K podání stížnosti je oprávněn:

- zájemce o službu
- klient služby
- každá další osoba - např. z řad veřejnosti, odborní pracovníci z jiných institucí.....

#### Druhy stížností:

- **Podněty, připomínky, oznámení, které nejsou vedeny jako stížnosti**, jsou řešeny ihned při vzájemné komunikaci pracovníka s předkladatelem nebo na poradách týmu.

Informaci, jak bylo s podnětem, připomínkou nebo oznámením naloženo, sdělí SP pracovník klienta nebo vedoucí organizace předkladateli.

- **Opodstatněná stížnost** je řešena viz níže uvedeným, stanoveným postupem.
- **Neopodstatněná stížnost** se netýká ani kvality, ani způsobu poskytování služeb nebo neprofesionálního jednání pracovníků „Dětského úsvitu“, z. s. - se službou nesouvisí.

Tento závěr je i s odůvodněním sdělen stěžovateli klíčovým pracovníkem nebo vedoucí organizace.

- **Anonymní stížnost** je stížnost, která je prošetřena stanoveným postupem.

#### Základní zásady při vyřizování stížností:

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

- srozumitelnost

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 stížnosti**

#### **Stížnost je možné podat:**

- **ústně** /osobně nebo telefonicky/ přímo sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí organizace, kteří s ním jeho stížnost sepíší na tiskopis k tomu určený

Sociální pracovník zaznamenává přímé citace stěžovatele, záznam mu dá přečíst, případně ho přečte sám nahlas a stěžovatel svým podpisem stvrdí, že s obsahem souhlasí.

- **písemně, poštou** na adresu – „Dětský úsvit:, z. s. Havlíčkova 1803/2, Cheb 350 02
- **e-mailem** na adresu – [SSudimacova@seznam.cz](mailto:SSudimacova@seznam.cz)

Formulář na podání stížnosti je také ke stažení na webových stránkách.

- **telefonem** – mobil: 608 656 540
- **prostřednictvím nezávislého zástupce** - na základě plné moci zastupuje stěžovatele při vyřizování stížnosti)
- **osobně** - pracovníkovi organizace nebo přímo vedoucí organizace
- **anonymně do schránky** k tomu určené, umístěné ve vstupní hale „Dětského úsvitu“, z. s., na adrese Havlíčkova 1803/2, Cheb.

**Kontaktní údaje** má stěžovatel k dispozici na webových stránkách [www.detskyusvit.cz](http://www.detskyusvit.cz). A jsou mu i sděleny.

**Děti** jsou o možnosti podat stížnost a o způsobech, kterými to mohou udělat, **informováni pracovníkem** prostřednictvím rozhovorů, názornou kresbou, hrou.

Během hry s dítětem si vytváříme bezpečný prostor důvěry, ve kterém se dítě cítí lépe a dokáže vyjádřit své pocity. Pracovník se vyhýbá slovu „stížnost“ tak, aby dítě neodradil nebo nevyděsil. Dítě sleduje, pozoruje a pomáhá mu vyjádřit jeho pocity např. názornými pomůckami, hračkami.

Typ her a pomůcek se volí podle věku dítěte a jeho rozumových schopností.

Názory – stížnosti dětí jsou konzultovány s osobami, kterých se stížnost týká, a to v rozsahu daném pro stížnost podanou dospělou osobou. **Výsledek** – řešení požadavku, stížnosti je dítěti sdělen ústně pracovníkem při konzultaci. *Viz postup níže – „Způsob vyřizování stížností“.*

### **Evidence stížností**

#### **Stížnost podaná ústně nebo telefonem:**

- pracovník, který stížnost přijímá, provede zápis do „Formuláře pro podání stížnosti“ a pod pořadovým číslem stížnost zakládá do „Evidence stížností“ – v knize tomu určené.

#### **Stížnost podaná e-mailem:**

- pracovník, kterému je stížnost adresovaná, stížnost vytiskne a rovněž založí pod pořadovým číslem do „Evidence stížností“.

#### **Stížnost podaná poštou:**

- pracovník, kterému je stížnost adresovaná, postupuje stejným způsob, jako u stížností padanými e-mailem.

#### **Stížnost podaná anonymně:**

- schránka je umístěna ve vstupní hale ,tj.v budově , kde má kontaktní místo „ Dětský úsvit“ z.s a je pravidelně **1x týdně vybírána a to každé pondělí ráno** vedoucí služby. Evidence anonymní stížnosti podléhá stejnému určenému postupu.

Není-li stížnost nikomu adresována, eviduje ji vedoucí služby.

Pracovník, který stížnost zaevidoval, neprodleně **informuje vedoucí služby.**

#### **Stížnosti evidované v knize stížností jsou 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.

Anonymní stížnost:

Odpověď na anonymní stížnost je nejpozději do jednoho týdne je vyvěšena v prosklené výloze, na kontaktním místě: Havlíčkova ul.1803/2, Cheb. Je zde ponechána po dobu 1 měsíce.

#### **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 vedoucí organizace 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.....

**Od zúčastněných je zjišťována** informace, jak k vzniklé situaci došlo, zjišťuje se postoj zúčastněných k dané situaci a návrhy na řešení.

**Výsledek řešení** je předán písemně stěžovateli /nebo vyvěšen na nástěnce/ a kopie založena do „Evidence stížností“ – knize tomu určené.

#### **Způsob vyřizování stížností:**

Vyřizování stížnosti musí být pro stěžovatele bezpečné, korektní, účinné a rychlé. Postupy užité 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 **zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.**

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.

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 nebyl jeho požadavek vyslyšen.**

**Pracovníci zapojeni do vyřizování stížností jsou vázáni mlčenlivostí.**

Neanonymní stížnost:

Stěžovatel je následně **písemně a srozumitelně** obeznámen se závěry prošetření.

Stížnost je třeba vyřídit a výsledek stěžovateli oznámit bez zbytečných průtahů – **lhůta činí 14 dnů.**

Pokud stěžovatel **udá své jméno a adresu**, bude mu odpověď ohledně vyřízení stížnosti doručena na uvedenou adresu.

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

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

Tyto kontakty jsou využity v případě, kdy klient není opakovaně spokojen s vyřízením stížnosti. Pokud není řešení stížnosti v kompetenci organizace, je v tomto duchu vyrozuměn stěžovatel a je odkázán na příslušný úřad či instituci, která je oprávněna se jeho stížností zabývat, popř. organizace postupuje v součinnosti s klientem při dalším postupu řešení 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 Poříčnickém právu 1

128 01 Praha 1

### **Veřejný ochránce práv**

Údolí 39

602 00 Brno

### **Český helsinský výbor**

Jelení 199/5

118 00 Praha 1

A další NNO, úřady instituce- dle typu a obsahu stížnosti.

**Související dokumenty**

- **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.

Příloha č. 1 – Záznam o přijetí, postupu a výsledku stížnosti

Aktualizováno dne

-----  
předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s.

## Příloha č. 1 ke Standardu č. 7

### „Dětský úsvit“, z. s.

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

Zastoupená: Mgr. Soniou Sudimacovou – předsedkyní zapsaného spolku

IČO: 07111223

Bankovní spojení: 284282387/0300

### **kontaktní místo:**

Havlíčková 1803/2, Cheb 350 02

### **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: