



Brjanská 3079
272 04 K l a d n o

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

1. CÍLE STÍŽNOSTI

- zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem
- klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany
- pověřená osoba má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo kvantitou poskytovaných služeb, s určitou osobou nebo stavem a činností týkajících se osobních zájmů této osoby nebo dítěte v PP.

Stížnost není identická s různými formami vyjádření nespokojenosti, např. podnětu, připomínky, návrhu. V případě, že cílová skupina za stížnost označí i své vyjádření, které se zaměstnancům pověřené osoby může jevit jako nepodstatné, je povinno jej jako stížnost přijmout a zabývat se jím.

Stížnost se může podat různými způsoby: osobně, telefonicky, písemně v tištěné podobě nebo elektronicky, buď adresně nebo anonymně.

Stížnost může podat kdokoli z cílové skupiny (viz. standard č. 1), spolupracující instituce apod.

2. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

- každá stížnost je zaevidována v Knize pošty pod danou spisovou značkou,
- stížnost se poté zaeviduje v Knize stížností do tabulky Evidence stížností a vyplní „Zápis stížnosti“, ke kterému se přikládají všechny dokumenty týkající se dané stížnosti,
- stížnosti se mohou podat kterémukoliv zaměstnanci pověřené osoby,
- za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídá ředitel pověřené osoby,
- odpověď na stížnost zpracovává ředitel pověřené osoby, případně pověřený zaměstnanec,
- klient je s výsledkem vyřízení stížnosti písemně seznámen,
- do 30 dnů musí být vyřízeny všechny stížnosti, ve výjimečných a v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit na 60 dnů.

Lhůta 60 dní pro vyřízení stížností od data jejího podání se může použít v těchto případech:

- z důvodu dočasné nepřítomnosti klienta nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti,
- z důvodu, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance pověřené osoby.

O důvodech prodloužení lhůty zařízení klienta podávajícího stížnost informuje.

Ústní podání stížnosti

- u ústního podání stížnosti jsou vždy přítomni minimálně dva zaměstnanci pověřené osoby,
- sociální pracovníce provede zápis stížnosti, zaznamenávají se i přímé citace stěžovatele,
- záznam se může přečíst nebo předat k přečtení,
- stěžovatel svým podpisem stvrdí, že se záznamem souhlasí,
- stížnost se postupuje řediteli pověřené osoby k prošetření.

Základní pravidla pro řešení stížností

- klienti jsou o postupech pro podání stížnosti informováni při uzavření dohody o výkonu pěstounské péče,
- klientovi je předávána informace včetně konkrétních kontaktů, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na zřizovatele pověřené osoby nebo na instituci na zařízení nezávislou, např. ombudsman.,
- stížnost nesmí řešit zaměstnanec, vůči němuž stížnost směřuje, a ani zaměstnanec, který je vůči osobě, na niž byla stížnost podána, podřízený,
- v případě, že je stížnost podána na ředitele pověřené osoby, řeší stížnost zřizovatel pověřené osoby,
- při prošetření skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost ani důstojnost osoby, která stížnost podala, tato osoba nesmí být ani nadměrně zatěžována např. tím, že se řešení protahuje opakovaným zjišťováním skutečností různými zaměstnanci,
- stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu, objektivně a bez předpojatostí vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečnostem,
- písemné vyřízení stížnosti obsahuje přiměřenou odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedení toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny,
- v situaci, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páchaní trestné činnosti, se na podané stížnosti reaguje okamžitě.

Způsoby vyřízení stížností podaných anonymně

- a) osobně (stěžovatel přijde k pověřené osobě a přeje si zůstat v anonymitě, nebo neuvede jméno):
- povinnost zaměstnance jemuž je stížnost tlumočena, je zacházet s ní, jako by byla anonymní (stěžovatel si přeje být anonymizovaný),
 - anonymní stěžovatel si může vybrat kterékoliv zaměstnance pověřené osoby, ke kterému má důvěru, a tomu stížnost sdělit,
 - zaměstnanec stížnost předá řediteli pověřené osoby,

- pokud osoba neuvede způsob, jak chce být o vyřízení stížnosti vyrozuměna, není možné vyrozumění předat,
 - pokud ano, bude jí vyrozumění zasláno/předáno nebo bude vyvěšeno v návštěvní místnosti.
- b) písemně (stěžovatel si přeje zůstat v anonymitě nebo neuvede své jméno):
- ze stížnosti není možné určit pisatele,
 - na takovýto typ stížnosti nelze odpovědět, pokud si pisatel nepřeje odpovědět nějakým konkrétním způsobem (odpověď na anonymizovaný e-mail),
 - ze stížnosti lze určit pisatele, ten však deklaruje potřebu zůstat v anonymitě, zejména vůči některým zaměstnancům pověřené osoby,
 - takováto stížnost se anonymizuje, a to vymazáním údajů, které by vedly k určení pisatele,
 - odpověď na stížnost bude vyvěšena v návštěvní místnosti.

Způsoby vyřízení stížností opakovaně podaných

- v případě, že od klienta přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření,
- evidence opakovaně podané stížnosti se řídí pravidly evidence každé stížnosti.

Dostupnost pravidel pro podání stížností

- na webu
- v návštěvní místnosti