

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidence stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany

VYMEZENÍ POJMU STÍŽNOST

Stížnost je písemné podání nebo ústní sdělení, které podá klient, popřípadě jiná fyzická či právnická osoba některému z klíčových pracovníků, koordinátorce projektu pro rodiny nebo ředitele Charitního sdružení Děčín (dále jen CHSD), popřípadě nezávislému orgánu či organizaci, pokud předmětem stížnosti je nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost služby Doprovázení osob pečujících. Stížnost je možné doručit i anonymně písemnou formou poštou nebo do schránky v sídle CHSD nebo na emailové adresy, které mohou stěžovatelé najít na stránkách www.chsd.cz.

Stížnost je chápána jako významný prostředek pro další rozvoj poskytovaných služeb.

Klienti si mohou stěžovat, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Za tímto účelem má služba stanovena pravidla, se kterými jsou seznámeni klienti i pracovníci. Postup při podávání a vyřizování stížností je pro klienty popsán v samostatném materiálu Informace pro klienty (příloze č. 1 tohoto dokumentu), se kterým jsou osoby pečující případně i svěřené děti prokazatelně seznámeny do dvou měsíců od uzavření smlouvy.

INFORMOVÁNÍ KLIENTA O MOŽNOSTI PODÁVAT STÍŽNOST

Klienti jsou informováni o možnosti a způsobu podávání stížností a jejich vyřizování již při uzavírání smlouvy. Tato informace je jim předána v písemné formě a klíčový pracovník zodpovídá za to, že bude tento dokument s klientem náležitě probrán, aby byla jistota, že mu klient dobře rozumí. Seznámení s pravidly pro podávání stížností klienti stvrzují svým podpisem do Informací pro klienty. Pravidla pro podávání stížností jsou rovněž zveřejněna na webových stránkách, kde se s nimi mohou seznámit např. i zájemci o službu.

Možnost vyjádřit stížnost nebo negativní zpětnou vazbu je i součástí dotazníků zjišťujících spokojenost klientů s poskytovanými službami.

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODÁVAT

K podání stížnosti je oprávněn:

- klient služeb Doprovázení osob pečujících
- fyzická či právnická osoba, jedná-li v zájmu klienta, kterou si určil klient jako svého zástupce a zplnomocnil ji, aby ho zastupovala. V tom případě musí být klient buď fyzicky osobně přítomen a udělit se zastupováním písemný souhlas, nebo se musí zástupce vykázat notářsky ověřeným písemným souhlasem klienta nebo zájemce k zastupování a občanským průkazem.
- Zájemce o službu (včetně odmítnutých zájemců)

V JAKÉ FORMĚ A KOMU LZE PODAT STÍŽNOST

ZÁKLADNÍ PRAVIDLO:

Pracovník nemůže přijímat a řešit stížnost, pokud se ho předmět stížnosti jakkoliv týká (s výjimkou zjednodušených ústních stížností - viz podrobněji dále v textu). Je však povinen bezodkladně informovat stěžovatele, na koho se může v dané věci obrátit.

FORMY STÍŽNOSTÍ:

➤ **Zjednodušená ústní** (včetně jejího vyřízení)

Klíčovní pracovníci mohou přijímat pouze ty ústní stížnosti, které nejsou závažné a lze je vyřešit na místě ke spokojenosti stěžovatele a on s tímto postupem souhlasí. (Pokud stěžovatel s tímto postupem nesouhlasí, informuje jej klíčový pracovník, že není oprávněn přijmout tuto stížnost a o dalším možném postupu podání a vyřizování stížnosti). O stížnosti a způsobu vyřízení sepíší spolu se stěžovatelem záznam, který stěžovatel podepíše, a klíčový pracovník ho neprodleně předloží ke kontrole a zaevidování koordinátorce služeb pro rodiny. V případě, že postup řešení stížnosti nebyl správně zvolen, zjedná koordinátorka nápravu, tzn., sepíše se stěžovatelem stížnost znovu, zaeviduje ji, vyřídí a o správném postupu vyrozumí pracovníka, který původně žádost řešil.

➤ **ústní**

Stížnosti na práci klíčových pracovníků přijímá koordinátorka služeb pro rodiny, v případě její nepřítomnosti pak ředitelka CHSD. Stížnosti na práci koordinátora služeb pro rodiny přijímá ředitelka CHSD, v případě její nepřítomnosti předseda výkonného výboru. O předmětu stížnosti je proveden přijímající osobou zápis. Je-li to možné, stvrdí ho stěžovatel svým podpisem.

➤ **písemná** -se jménem stěžovatele nebo anonymní

Písemnou stížnost mohou stěžovatelé předat buď do rukou klíčového pracovníka, případně dalšího pracovníka CHSD nebo doručit na email nebo adresu CHSD (tato adresa je uvedena v informacích o způsobu podávání stížností a je běžně zveřejňovaná v dokumentech a materiálech služby). Stížnosti na práci klíčových pracovníků přijímá koordinátorka služeb pro rodiny, v případě její nepřítomnosti pak ředitelka CHSD. Stížnosti na práci koordinátora služeb pro rodiny přijímá ředitelka CHSD, v případě její nepřítomnosti předseda výkonného výboru.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Každá přijatá stížnost je opatřena datem přijetí a pořadovým číslem a její originál je založen do Evidence stížností a zpětných vazeb. S kopií dále pracuje osoba, která zodpovídá za její vyřešení (viz. výše). Evidence stížností a zpětných vazeb je dostupná klíčovými pracovníkům, koordinátorce služeb pro rodiny a ředitelce CHSD. Je uložena v kanceláři CHSD v uzamykatelné skříni.

Evidované stížnosti mají tyto náležitosti:

- Pořadové číslo stížnosti,
- datum přijetí stížnosti od stěžovatele nebo datum jejího doručení na adresu CHSD
- identifikace stěžovatele, je-li možná
- osobu, která stížnost přijala (příjmení a podpis)
- osoba zodpovědná za její vyřízení
- obsah stížnosti
- závěr posouzení stížnosti oprávněnou osobou
- opatření vyplývající ze šetření stížnosti
- datum realizace opatření
- datum sdělení odpovědi stěžovateli

PROŠETŘENÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti zjistí a prověří všechny skutečnosti a okolnosti předmětného podání. Použije dokumentaci, dotazování (svědectví) a potřebné materiály ke zjištění skutečného stavu věci. V závěru pracovník rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Kritériem pro posouzení oprávněnosti stížnosti jsou právní předpisy upravující výkon sociálně právní ochrany dětí, Etický kodex sociálních pracovníků ČR a další vnitřní předpisy poskytovatele.
- pokud to charakter stížnosti vyžaduje, adresát stížnosti může přizvat k řešení třetí nezávislou odbornou fyzickou či právnickou osobu, například supervizora, odborníka či odborné sdružení.
- osoby, které jsou účastny projednávání stížnosti a nejsou v pracovním poměru, se musí písemně zavázat mlčenlivostí
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 20 kalendářních dnů od doručení stížnosti.
- pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti vytvoří o způsobu vyřízení stížnosti záznam, který založí (spolu se zápisem o přijetí stížnosti) do zvláštního šanonu Evidence stížností a zpětných vazeb
- pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti bez zbytečného odkladu informuje stěžovatele o výsledku prošetření stížnosti (zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná) a o opatřeních, která byla případně na základě stížnosti stanovena

(realizována). Je-li stěžovatel anonymní a stížnost je shledána oprávněnou, je její vyřízení zveřejněno po dobu jednoho měsíce (od jejího vyřízení) na webu CHSD.

- bezprostředně po přijetí návrhu řešení provede pověřený pracovník opatření, která vedou k nápravě ve věci předmětu stížnosti
- Jednající pracovník zaznamená povinné údaje do evidence stížností.
- Pokud se stížnost týká nějaké systémové chyby v rámci výkonu služby, navrhne (realizuje) jednající pracovník dle rozsahu svých kompetencí potřebné systémové změny.

ODVOLÁNÍ SE PROTI VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- klient má právo se odvolat k nadřízenému orgánu ředitelce CHSD nebo předsedovi výkonného výboru), nezávislému orgánu či organizaci (Krajský úřad práce, ombudsman ČR)
- O možnosti a způsobu odvolání je stěžovatel informován v písemném vyřízení své stížnosti.

ODVOLÁNÍ SE K CHSD

➤ ústní odvolání

Ústní odvolání je možné na adrese CHSD u ředitelky organizace po předchozím objednání. Pokud se chce stěžovatel odvolat na způsob vyřízení stížnosti, kterou vyřizovala ředitelka CHSD, je možná pouze písemná forma odvolání, které je ředitelka CHSD povinna předat bezodkladně výkonnému výboru CHSD.

➤ Písemné odvolání

Písemné odvolání se podává na adresu CHSD a vyřizuje ho ředitelka CHSD. Je-li odvolání vedeno proti způsobu řešení, který navrhla ředitelka CHSD, vyřizuje ho výkonný výbor CHSD.

Odvolání v obou formách jsou evidována pod stejným pořadovým číslem jako původní stížnost a opatřena datem a jménem osoby zodpovědné za vyřízení. Lhůta na vyřízení odvolání je 28 kalendářních dnů od doručení odvolání, postup vyřizování je jinak shodný s postupem vyřizování stížností (viz výše).

NEZÁVISLÉ ODVOLACÍ ORGÁNY

Úřad práce ČR – krajská pobočka v Ústí nad Labem

Dvořákova 1609/18
Ústí nad Labem-centrum
400 21 Ústí nad Labem

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
www.ochrance.cz

Příloha č. 1 - Informace pro klienty

Tento dokument se vztahuje k požadavkům kritéria 14a) Standardů kvality sociálně právní ochrany dětí pro pověřené osoby.