

## **STANDARD Č. 14**

# **PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY**

**Pěstounské rodiny Kraje Vysočina, z.ú.**

#### 14. VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

<b>Název standardu:</b>	14. Vyřizování a podávání stížností
<b>Kritérium standardu:</b>	14a Pověřená osoby 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.
<b>Závazné pro:</b>	Pracovníky organizace Pěstounské rodiny Kraje Vysočina, z.ú. vykonávající SPO
<b>Vypracoval:</b>	Ing. Alena Egersdorfová, DiS.
<b>Schválil:</b>	Monika Dietrichová- zástupce ředitele
<b>Datum a podpis:</b>	
<b>Platnost kritéria od:</b>	1.1.2015
<b>Platnost kritéria do:</b>	31.12.2020
<b>Datum revize:</b>	3.9.2016

**EVIDENČNÍ LIST ZMĚN OBSAHU KRITERIA**

<b>Číslo změny</b>	<b>Předmět změny</b>	<b>Změnu provedl</b>	<b>Změna platná od</b>	<b>Schválil</b>	<b>Podpis</b>
1.	transformace	Dietrichová	3.9.2016	Dietrich	
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					

## **OBSAH**

Vnitřní předpis VP 1/14: Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou

Příloha č. 1/14: Seznámení klienta pověřené osoby s právem podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou a o způsobu vyřizování stížnosti oprávněnou osobou

Příloha č. 2/14: Potvrzení o převzetí stížnosti klienta pracovníkem pověřené osoby

Příloha č. 3/14: Záznam o ústním/ telefonickém podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou

Příloha č. 4/14: Zpráva o vyřízení stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou

## VNITŘNÍ PŘEDPIS VP 1/14

### PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY POVĚŘENOU OSOBOU

*14 a 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.*

#### 1. Seznámení s pravidly pro podání, vyřízení a evidenci stížností

1. Ředitel organizace (zástupce ředitele) jsou povinni v den nástupu do práce prokazatelně seznámit zaměstnance s vnitřními předpisy organizace.
2. Ředitel organizace nebo zástupce ředitele jsou při jednání se zájemcem o poskytování SPO povinni seznámit zájemce s právem klienta podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování SPO a po podepsání dohody o výkonu pěstounské péče jsou povinni prokazatelně seznámit klienta se způsobem podání stížnosti, jejím vyřizováním a evidencí pověřenou osobou. Prokazatelné seznámení stvrdí klient svým podpisem na formuláři viz. příloha č. 1/14.
3. Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností zveřejní pověřená osoba na svých webových stránkách a vyvěsí na nástěnce v prostorách pracoviště.

#### 2. Podání stížnosti

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování SPO může podat klient pověřené osoby, dítě v NRP, popř. vlastní dítě klienta, biologický rodič dítěte, jiné osoby, která jsou s těmito osobami v příbuzenském vztahu nebo jsou těmito osobám osobami blízkými (dále jen stěžovatel).
2. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování SPO je povinen přijmout každý pracovník pověřené osoby, který o převzetí pořídí záznam na formuláři viz. příloha č. 2/14 a stížnost předá osobě odpovědné za vyřizování stížností, řediteli organizace nebo jeho zástupci.
3. Při převzetí stížnosti seznámí pracovník organizace stěžovatele s průběhem vyřizování stížnosti.
4. Podání stížnosti není v žádném případě důvodem pro diskriminaci osoby, která stížnost podala.

## **2.1 Formy podání stížnosti**

Stížnost lze podat formou ústní, písemnou, elektronicky, telefonicky nebo prostřednictvím zvláštní schránky pro příjem stížností a to i anonymních.

### **2.1.1 Ústní podání stížnosti**

- a) O ústním podání stížnosti provede pracovník pověřené osoby písemný záznam na formuláři viz. příloha č. 3/14.
- b) Pracovník pověřené osoby je oprávněn uvádět přímé citace stěžovatele.
- c) Pracovník pověřené osoby stěžovateli záznam přečte nebo předá k přečtení.
- d) Pokud stěžovatel se záznamem souhlasí, stvrdí ho svým podpisem.
- e) Požádá-li stěžovatel, je osoba odpovědná za vyřizování stížnosti povinna pořídit kopii.

### **2.1.2 Telefonické podání stížnosti**

- a) O telefonickém podání stížnosti provede pracovník pověřené osoby záznam na formuláři viz. příloha č. 3/14

### **2.1.3 Písemné podání stížnosti**

- a) Písemně podaná stížnost musí mít tyto náležitosti: kdo stížnost podává, v jaké věci, popis skutečnosti, důkazy, forma požadované nápravy, datum a podpis.
- b) Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování SPO je možné předat osobně pracovníkovi organizace nebo zaslat doporučeně na adresu sídla organizace.

### **2.1.4 Elektronické podání stížnosti**

- a) Řídí se pravidly pro písemné podání stížnosti.
- b) Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování SPO je možné zaslat na kontaktní e-mailovou adresu organizace nebo jejich pracovníků uvedenou na webových stránkách organizace.

### **2.1.5 Podání anonymní stížnosti prostřednictvím schránky pro příjem stížností**

- a) Schránka pro příjem stížností na kvalitu nebo způsob poskytování SPO je umístěna a viditelně označena v prostorách sídla organizace (Nová Cerekev 101)
- b) Schránka je umístěna na dostupném a viditelném místě.
- c) |Instrukce pro podání anonymní stížnosti jsou vyvěšeny na nástěnce v sídle organizace.
- d) Stížnost musí obsahovat tyto náležitosti: důvod podání stížnosti, popis skutečnosti, důkazy a jakou formu nápravy osoba podávající stížnost požaduje.
- e) Schránka pro podání stížnosti je kontrolována zástupcem ředitele nebo ředitelem organizace jednou týdně.

### 3. Vyřizování stížnosti

1. Osobou oprávněnou vyřizovat stížnost je ředitel organizace, Aleš Dietrich.
2. Stížnost není oprávněn vyřizovat, pokud je stížnost podána vůči jeho osobě.
3. Stížnost není oprávněn vyřizovat, je-li s osobou, proti které byla stížnost podána, v příbuzenském nebo blízkém vztahu.
4. V těchto případech je osobou oprávněnou vyřizovat stížnost: Ing. Alena Egersdorfová, DiS.

#### 3.1 Pravidla při vyřizování stížnosti

1. V průběhu vyřizování stížnosti nesmí být ohrožena bezpečnost osoby, která stížnost podala, nesmí být snížena její důstojnost, ani nesmí být zbytečně zatěžována administrativními či jinými úkony.
2. Stížnost je prošetřována v celém rozsahu a je k ní přístupováno objektivně, bez předpojatosti k osobě, která ji podala.
3. Při vyřizování stížnosti vyslechne odpovědný pracovník všechny zainteresované strany a posoudí důkazy navržené stranami.
4. Každá přijatá stížnost je vyřizována písemně.

#### 3.2 Lhůta pro vyřízení stížnosti

1. Odpovědná osoba vyřizuje stížnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů.
2. V případě, že není možné získat vyjádření klienta ke skutečnostem, které jsou nezbytné pro vyřízení stížnosti, lze lhůtu prodloužit na 60 dnů. O tomto prodloužení bude osoba, která stížnost podala písemně vyrozuměna.

### 4. Vyrozumění o závěru šetření

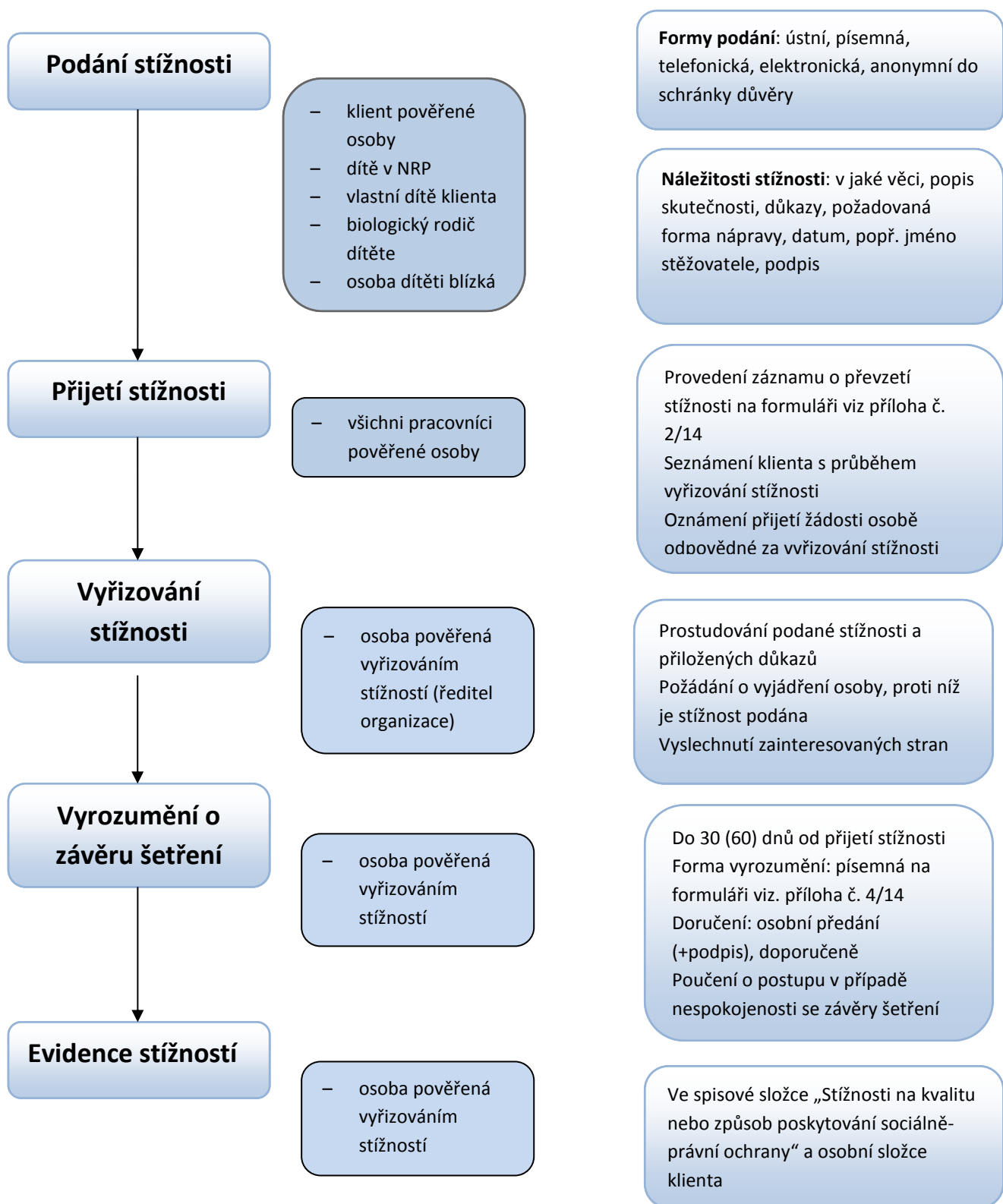
1. O výsledku šetření osoba odpovědná za vyřizování stížností neprodleně informuje osobu, která stížnost podala. K tomuto účelu použije formulář viz příloha č. 4/14, který pořídí ve třech výtiscích. Jeden výtisk předá osobně (převzetí stvrdí stěžovatel podpisem) nebo zašle doporučeně stěžovateli, druhý výtisk založí do spisové složky: „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou“ a třetí výtisk založí do osobního spisu klienta.
2. V případě anonymního podání stížnosti zveřejní pověřená osoba výsledky šetření na nástěnce v prostorách organizace. Pověřená osoba tak neučiní, pokud by zveřejnění vyřízení stížnosti mohlo vést k identifikaci klientů. Výsledek šetření je klientům, kterých se stížnost týká, oznámen písemně.
3. Pokud osoba, která stížnost podala, není spokojena s vyřízením stížnosti, je seznámena s dalšími subjekty, na které se může pro zjednání nápravy obrátit (příslušný OSPOD, Krajský úřad Kraje Vysočina, který udělil registraci k poskytování SPO, úřad provádějící inspekci poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami (krajská pobočka Úřadu práce), veřejného ochránce práv, občanskou poradnu atd.

## 5. Evidence stížností

1. Pověřená osoba eviduje stížnosti v písemné formě v k tomuto účelu určené spisové složce: „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou“ a v osobním spise klienta.
2. Složka obsahuje originály nebo kopie stížností, zprávy o jejich vyřízení a doklad o doručení zprávy o vyřízení stížnosti osobě, která stížnost podala.
3. Nakládání se spisovou dokumentací se řídí standardem č. 13.



# SCHÉMA PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



**Příloha č. 1/14**

**SEZNÁMENÍ KLIENTA POVĚŘENÉ OSOBY S PRÁVEM PODAT STÍŽNOST NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SPO A O ZPŮSOBU VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI OPRÁVNĚNOU OSOBOU**

<b>Datum</b>	<b>Jméno a příjmení klienta</b>	<b>Podpis klienta</b>	<b>Podpis pracovníka organizace</b>

Příloha č. 2/14

POTVRZENÍ O PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI KLIANTA PRACOVNÍKEM POVĚŘENÉ OSOBY

Datum	Forma stížnosti	Jméno osoby podávající stížnost	Podpis osoby podávající stížnost	Podpis pracovníka organizace

**Příloha č. 3/14**

**ZÁZNAM O ÚSTNÍM/ TELEFONICKÉM PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB  
POSKYTOVÁNÍ SPO POVĚŘENOU OSOBOU**

**Jméno a příjmení stěžovatele:**

**Datum podání stížnosti:**

**Forma podání stížnosti:**

**Osoba, která stížnost přijala:**

**Důvod podání stížnosti:**

**Popis skutečnosti:**

**Důkazy tvrzení:**

**Forma požadované nápravy:**

**Podpis**

**ZPRÁVA O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SPO  
POVĚŘENOU OSOBOU**

**Datum přijetí stížnosti:**

**Datum vyřízení stížnosti:**

**Osoba, která věc vyřizovala:**

**Věc:**

**Obsah stížnosti:**

**Způsob objasňování skutečností:**

**Závěr: Stížnost byla shledána jako oprávněná/ neoprávněná.**

**Postup k nápravě:**

**Poučení:** V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti se lze obrátit na nadřízený orgán pověřené osoby (příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností), úřad, který vydal pověření k výkonu sociálně- právní ochrany (krajský úřad), úřad provádějící inspekci poskytování sociálně- právní ochrany pověřenými osobami (krajská pobočka Úřadu práce), veřejného ochránce práv, občanskou poradnu atd.

**Podpis osoby pověřené vyřízením žádosti:**

**Stěžovatel byl seznámen s výsledkem šetření a převzal zprávu o vyřízení stížnosti.**

**Podpis stěžovatele:**