



Vnitřní směrnice
VS - PP - 14/17
Vyřizování a podávání stížností

Podpora pěstounských rodin

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.

Právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany má každý klient (dále též osoba pečující), jeho biologické dítě, dítě svěřené do pěstounské péče, příp. širší veřejnost. Tito mají dále právo na prošetření oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem sami ohroženi. Podané stížnosti, podněty či připomínky jsou pracovníky Temperi vnímány především jako právo uživatelů, ale jsou též cenným zdrojem informací a příležitostí k případnému zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Osoba pečující je vždy při podpisu Dohody poučena, že může kdykoli podat stížnost, pokud by např. z jakéhokoli důvodu nebyla spokojena se spoluprací se svým klíčovým pracovníkem. Poučení je jednoduše a srozumitelně se všemi kontakty uvedeno v Dohodě o výkonu pěstounské péče, kterou uzavírá pověřená osoba s osobou pečující na počátku jejich spolupráce. Jeden výtisk Dohody o výkonu pěstounské péče zůstává osobě pečující k dispozici. Jak je uvedeno i v Dohodě o výkonu pěstounské péče - stížnost se podává písemně řediteli Temperi nebo osobě pověřené k zastupování ředitele na adrese sídla poskytovatele nebo na telefonním čísle nebo prostřednictvím emailové adresy ředitele/osoby pověřené k zastupování ředitele organizace. (V situaci, kdy je klíčový pracovník zároveň ve funkci statutárního zástupce, řeší stížnost osoba pověřená k zastupování ředitele.)

Pojem stížnost a podnět (připomínka)

- Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociálně právní ochranou, zejména pokud porušuje jeho práva.
- Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka klienta (nebo jiné osoby) ke zlepšení kvality sociálně právní ochrany. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv klienta a povinnosti poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní služby.

Práva klienta při podávání stížnosti

- Každý klient má právo na podávání stížností a na seznámení se s postupem podávání stížností na kvalitu poskytovaných služeb.

- S postupem podávání a vyřizování stížností seznámí klienta při uzavírání „Dohody o výkonu pěstounské péče“ klíčový pracovník nebo vedoucí programu PPR. Předání těchto informací proběhne ústně klientovi srozumitelnou formou.
- Stížnost na poskytované služby může podat klient nebo jeho děti (biologické, v pěstounské péči). Klient má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (rodinného příslušníka, přítele, popř. jinou fyzickou či právnickou osobu zastupující zájmy klienta).
- Stížnosti mohou být podány i anonymně.

Informovanost o podávání stížnosti

Pravidla a postup pro podávání stížností jsou v písemné podobě zaměstnancům i klientům sociálně právní ochrany k dispozici na těchto místech:

- u vedoucí programu PPR nebo dalších pracovníků Temperi,
- na nástěnce s informacemi o službách organizace, která je umístěna před vstupem do kanceláře a též v samotných prostorách Temperi,
- na webových stránkách: www.tempericb.cz

Způsoby podávání stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované služby je možné podávat následujícími způsoby:

- písemně:
 - na adresu Temperi, o.p.s. Jar. Haška 1818/1, České Budějovice
 - e-mailem: hana.francova@tempericb.cz
 - kterémukoli klíčovému pracovníkovi
- telefonicky: Mgr. Hana Francová, vedoucí programu PPR, tel.: 702 571 757
- anonymně: vhozením do poštovní schránky (či schránky na stížnosti umístěné přímo adrese zařízení).

Podpora uživateli při formulování stížnosti

- Sociální pracovníci v případě potřeby vhodným způsobem interpretují uživateli postup při podávání stížnosti.

Evidence stížností

- Každá stížnost (písemná, ústní popř. anonymní) je přijata vedoucí Programu PPR do „Knihy stížností“ (viz Příloha B).
- Každé stížnosti je přiděleno samostatné pořadové číslo, uvedeno datum, kdy stížnost poskytovateli došla, jméno stěžovatele (nejde-li o anonymní stížnost), kdo stížnost přijal, stručný obsah stížnosti, kdo byl pověřen jejím vyřízením, lhůta, do kdy má být stížnost vyřízena, skutečná lhůta vyřízení a podpis odpovědného pracovníka, který stížnost k vyřízení převzal.
- Kniha je uložena u vedoucí Programu PPR.

Postup a zásady při vyřizování stížnosti

- Schránku na stížnosti vybírá ředitel organizace/osoba pověřená k zastupování ředitele, příp. vedoucí Programu PPR a to pravidelně každý den.

- O všech stížnostech, podnětech či připomínkách je vždy bezodkladně informován ředitel Temperi/osoba pověřená k zastupování ředitele. Stížnosti vyřizuje vedoucí programu PPR popř. ředitel/ osoba pověřená k zastupování ředitele.
- Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávání záležitosti a vyhodnotí oprávněnost stížnosti. Pracovník použije takové metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- O výsledcích prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních je stěžovatel vždy písemně vyzooměn.
- Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 30 dní. Pokud nemůže být stížnost ve stanovené lhůtě vyřizena, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena až na 60 dní. Za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty lze považovat například situaci, kdy z důvodu dočasné nepřítomnosti klienta nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti, nebo v případě, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance Temperi. Naopak v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páchaní trestné činnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě.
- V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny po dobu 30 dní ode dne vyřízení stížnosti na nástěnce v sídle Temperi.
- Pokud je stěžovatel nebo jiný klient sociálně právní ochrany brán jako svědek, má právo vypovídat za přítomnosti osoby, kterou si sám zvolí. V průběhu prověřování stížnosti nesmí být na žádného z účastníků vyvíjen nátlak.
- Pracovník použije metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu a objektivně bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala, i sdělovaným skutečnostem.
- Ředitel/osoba pověřená k zastupování ředitele je povinen o zjištěních učinit „Zápis o řešení stížnosti klienta“(viz příloha B). Tento zápis obsahuje: pořadové číslo stížnosti, jméno a příjmení podavatele stížnosti, datum přijetí stížnosti, kdo stížnost přijal, jméno pracovníka pověřeného k prošetření a vyšetření stížnosti, obsah a důvod stížnosti, poznámky k prošetření a vyšetření stížnosti, datum vyšetření stížnosti, jméno a podpis odpovědného pracovníka).
- 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

Odvolání

V případě nespokojenosti se závěry prošetření stížnosti se může klient odvolat k nadřízenému orgánu nebo k institucím, které se zabývají ochranou práv.

- **Správní rada Temperi, o.p.s.** (nadřízený orgán)
Mgr. Dana Kopecká, předsedkyně správní rady, Branišovská ul. České Budějovice, popřípadě lze stížnost adresovat předsedkyni správní rady přímo do Temperi, o.p.s., Jar. Haška 1818/1, 370 04 České Budějovice
- **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
www.ochrance.cz, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Formulář „Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací Temperi, o.p.s.“ je k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách organizace.

Podání stížnosti není příčinou k vypovězení, přerušení či snížení kvality poskytování služeb stěžovateli. Pracovníci organizace respektují právo stěžovatele svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury poskytovaných služeb a organizaci.

Náprava zjištěných nedostatků

Stížnosti jsou dle jejich povahy projednávány na poradách organizace nebo týmu. Jsou vnímány jako zdroje potřebných důležitých informací, které slouží ke zvýšení kvality služby. Vedoucí programu PPR stížnosti eviduje a na jejich základě společně s týmem definuje situace, které jsou rizikové v oblasti porušování práv klientů.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, ředitel organizace nebo vedoucí programu PPR přijmou taková opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti. Pokud bylo zjištěno, že v důsledku nesprávného postupu poskytovatele vznikla klientovi újma, kterou bude třeba řešit kompenzací, je vždy součástí vyřízení stížnosti dohoda s poškozeným o případné kompenzaci. Pokud má být kompenzace učiněna ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění, má dohoda písemnou formu.

Archivace a skartace stížností

Viz VS – 4/16 Archivační a skartační řád

- Stížnosti se archivují po dobu 10 let v „Knize stížností“.
- Po uplynutí této lhůty se provede za přítomnosti ředitele organizace/osoby pověřené k zastupování ředitele a svědka skartace těchto materiálů a provede se o tom písemný záznam.

Zveřejnění pravidel pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany jsou zveřejněna na webových stránkách organizace a též na informační tabuli v prostorách organizace.

VS - PP - 14/17			
Vyřizování a podávání stížností			
Pověřená osoba:	Temperi, o.p.s.	Verze:	3
Schválil:	Francová	Účinnost od:	1. 1. 2019
Zrušená verze:	2	Počet stran:	4+ 2 přílohy

Příloha A

Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací Temperi, o.p.s.		
Pro vyřízení podnětu je důležité znát co nejvíce faktů. Pokuste se vyplnit všechna světlá pole podle informací, které máte. Vyplněný formulář:		
<ul style="list-style-type: none">- zašlete na adresu: Temperi, o.p.s., Jar. Haška 1818/1, České Budějovice;- nebo zašlete na e-mail: hana.francova@tempericb.cz- nebo předejte kterémukoli pracovníkovi Temperi;- vhodte do poštovní schránky umístěné v budově organizace		
Děkujeme za podání podnětu. Slouží jako zdroj informací pro další rozvoj a zvyšování kvality našich služeb.		
Datum, kdy se událost stala:	Druh služby:	Jméno pracovníka ¹ :
Jméno a příjmení osoby podávající stížnost (můžete podat i pod smyšleným jménem)	Kontakt, na který máme zaslat odpověď (adresa, mail, tel. číslo)	
Chcete být informován o vyřízení stížnosti?		
<input type="checkbox"/> ano		
<input type="checkbox"/> ne		
Popis problému:		
Podpis:		
Převzal	Datum:	Podpis pracovníka:
Jméno pracovníka:		
Předáno kompetentnímu pracovníkovi	Datum:	Podpis pracovníka:
Vyřízeno	Poznámka:	
Datum:		

¹ Pokud neznáte jméno pracovníka, toto pole nechte prázdné.

ZÁPIS O STÍŽNOSTI KLIENTA

Pořadové číslo stížnosti	
Jméno a příjmení podavatele stížnosti	
Datum přijetí stížnosti	
Stížnost přijal	
Jméno pracovníka pověřeného k prošetření a vyřízení stížnosti	
Obsah a důvod stížnosti, co stěžovatel žádá a jaká opatření navrhuje	
Poznámky k prošetření a vyřízení stížnosti	
Datum vyřízení stížnosti	
Jméno a podpis odpovědného pracovníka	