

Informace pro pěstouny o podávání stížností

Podávat stížnosti, podněty a připomínky ke kvalitě, obsahu a způsobu poskytování sociálně-právní ochrany mají právo podat pěstouni, svěřené děti a také osoby, které vystupují v jejich zájmu (dále jen „stěžovatel“).

Podněty, připomínky a stížnosti chápeme jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě doprovázení Elim Opava a pomáhá nám službu doprovázení průběžně zkvalitňovat a posílí budování dobrého jména organizace.

Rozlišujeme:

Podnět: je myšlenka, kterou lze využít jako zdroj inspirace pro zkvalitňování poskytovaných služeb.

Připomínka: je poznámka, která se může týkat jakékoliv oblasti poskytovaných služeb, ale její obsah není natolik vážný, aby bylo nutné podat stížnost.

Stížnost: je vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytované služby, která je po obsahové stránce natolik závažná, že vyžaduje rozhodné řešení.

Podněty, připomínky a stížnosti (dále jen PPS):

K převzetí podnětů a připomínek a stížností jsou kompetentní všichni pracovníci Elim Opava.

Způsoby podání:

- ústně
- písemně
- anonymně

1. ústně

a) osobně - PPS může být předána osobou stěžovatele kterémukoliv pracovníkovi organizace Elim. Tento je povinen bez odkladu stížnost předat pověřenému pracovníkovi organizace, který má řešení stížností v kompetenci.

b) v zastoupení - stěžovatel má právo podat stížnost prostřednictvím jiné osoby, která ho zastoupí (v případě obav, nejistoty, strachu atd.), ten PPS podává kterémukoliv pracovníkovi organizace Elim. Zástupce stěžovatele se prokáže plnou mocí. Pracovník je povinen bez odkladu PPS předat pověřenému pracovníkovi organizace, který má řešení PPS v kompetenci.

c) telefonicky - stěžovatel má možnost předat PPS prostřednictvím telefonního hovoru s kterýmkoliv pracovníkem organizace. Tento je povinen bez odkladu stížnost předat pověřenému pracovníkovi organizace, který má řešení stížností v kompetenci.

2. písemně

a) dopis - stěžovatel může PPS podat prostřednictvím dopisu doručeného na adresu organizace (sídlo, pobočka). PPS je přebírána pracovníkem, který má na starosti přebírání písemností za organizaci. Tento zaznamená převzetí PPS organizací do Knihy podnětů, připomínek a stížností a dále ji předá pověřenému pracovníkovi organizace, který má řešení v kompetenci.

b) Formulář pro podání PPS - PPS je možné podat na jakémkoliv formuláři, na kterém je uvedeno, že se jedná o PPS a samotný obsah PPS. Formulář stěžovatel předá kterémukoliv pracovníkovi organizace. Tento je povinen bez odkladu PPS předat pověřenému pracovníkovi organizace, který má řešení PPS v kompetenci.

c) e-mailem - stěžovatel má rovněž možnost zaslat svou PPS prostřednictvím e-mailu, který odešle na adresu organizace. V případě, že PPS převezme kterýkoli z pracovníků, předá ji k evidenci a řešení pověřenému pracovníkovi organizace.

d) sms - stěžovatel má rovněž možnost zaslat svou PPS prostřednictvím sms, kterou odešle na kontaktní telefonní číslo pracovníka organizace a ten ji předá pověřenému pracovníkovi organizace.

3. anonymně

a) Schránka podnětů, připomínek a stížností - anonymní stížnost lze podat prostřednictvím Schránky podnětů, připomínek a stížností, která je umístěna v prostorách organizace (v sídle organizace a na pobočkách), nebo do poštovní schránky umístěné na budově sídla organizace.

b) dopisem, který není opatřen podpisem stěžovatele - zaslaným na adresu organizace (sídlo, pobočku). Stížnost je přebírána pracovníkem, který má na starosti přebírání písemností za organizaci. Tento zaznamená převzetí stížnosti organizací do Knihy podnětů, připomínek a stížností a dále ji předá pověřenému pracovníkovi organizace, který má řešení v kompetenci.

Pokud si anonymní stěžovatel nepřeje, aby byla odpověď na jeho stížnost zveřejněna, je nutné, aby toto rovněž uvedl do své stížnosti.

Znalost či neznalost stěžovatele nemá žádný vliv na kvalitu či způsob řešení stížnosti.

Schránka podnětů, připomínek a stížností je **kontrolována a vybírána pověřeným pracovníkem 1x za týden.**

Evidence stížnosti:

Po převzetí stížnosti provede pověřený pracovník organizace zápis do Knihy podnětů, připomínek a stížností. Zde uvede datum podání stížnosti, kdo stížnost podal a kdo ji přijal, jakým způsobem, zapíše obsah stížnosti (pokud je podána písemně – tuto stížnost vlepi), v případě nutnosti posunout termín vyřešení stížnosti, uvede i tento termín.

Vyřizování stížností

- Lhůta pro vyřízení stížností činí **30 kalendářních dní** od obdržení stížnosti. Pracovníci se však vždy snaží vyřídit stížnost bezodkladně. Pokud lze předem oprávněně předpokládat, že stížnost nelze vyřešit v této lhůtě, pověřený pracovník informuje stěžovatele, že lhůtu nelze dodržet a stanoví co nejbližší možný termín.
- Pověřený pracovník provede šetření stížnosti. Pokud je to možné, sejde se se všemi dotčenými stranami. Osobní schůzku je možné uskutečnit jak v domácnosti stěžovatele (s ohledem na jeho přání a možnosti) či v kanceláři organizace. Na základě šetření stanoví, zda je stížnost oprávněná či nikoliv a nutná opatření, která je třeba s ohledem na výsledek šetření stížnosti přijmout (omluva, změna pracovních postupů, sankce atd.). Pověřený pracovník poté zpracuje Zápis o vyřešení stížnosti, který připojí k dané stížnosti do Knihy podnětů, připomínek a stížností. O výsledku řešení stížnosti také pověřený pracovník informuje případnou dotčenou osobu (např. pracovníka, na kterého byla stížnost podána).
- Pokud byla stížnost podána na pracovníka pověřeného vyřizováním stížností, má řešení stížnosti v kompetenci ředitel organizace. Pokud byla stížnost podána na ředitele organizace, má řešení stížnosti v kompetenci správní rada organizace.
- O formě předání informace o řešení stížnosti stěžovateli rozhoduje způsob podání stížnosti a to:
 - Při ústním podání – ústní vyrozumění, příp. na žádost stěžovatele je možné tomuto předat rovněž Zápis o vyřešení stížnosti.
 - Při písemném podání – písemné vyrozumění
 - U anonymního podání – vyvěšení ve vitrině na budově sídla organizace a na webových stránkách organizace (alespoň 10 dnů) nebo pokud stěžovatel uvedl, že si nepřeje odpověď na stížnost zveřejňovat, bude tato zapsána v Knize podnětů, připomínek a stížností.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na nadřízený orgán nebo nezávislé orgány:

- **Nadřízený orgán:**
ředitel organizace a správní rada organizace
- **Nezávislé orgány:**
Ombudsman - Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz, tel: 542 542 888

Krajský úřad MSK, Krajský úřad práce, Inspektorát práce, Krajská hygienická stanice aj.

Český helsinský výbor - Štefánikova 21, 150 00 Praha, www.helcom.cz, tel: 220 515 188

MPSV – Na Poříčním právu 1/376, 128/1, Praha 2, www.mpsv.cz, 950 191 111