

	<h2>PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY SLEZSKÉ DIAKONIE</h2>		
Název dokumentu:	Vyřizování a podávání stížností		
Druh dokumentu:	Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ14
Datum vypracování:	31. 12. 2014, revize: 11/2015, 9/2016, 12/2017, 9/2018	Platnost od:	3. 10. 2018
Vypracoval:	Lenka Honsárková Zdeněk Kašpárek Barbora Niemiecová Pavλίna Němečková Ester Heczková Lucie Stonová	Vydal: Podpis:	Vedoucí programu Zdeněk Kašpárek
Plánovaná revize k:	10/2019	Zodpovědnost:	Metodik programu
Závaznost:	Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky střediska		

SQ14 – Vyřizování a podávání stížností

<i>Kritérium</i>	
14a	<i>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.</i>

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

- Program považuje názory klientů za důležité, proto jim umožňuje vyjádřit se ke službě, a to podnětem nebo stížností
- každý zájemce či klient Programu má právo si stěžovat na průběh služby, na kvalitu, přístup pracovníků atd.
- každá zpětná vazba (podnět i stížnost) je pojmána pozitivně a po zpracování může vést ke zkvalitnění služby
- pokud je to možné, je při vyřizování stížnosti poskytnut prostor stěžovateli k vyjádření jeho názorů
- zájemce či klient Programu má možnost při podání a vyřizování stížnosti zvolit si svého zástupce, rovněž má možnost si k jednání o stížnosti přizvat další osobu
- stížnost zájemce či klienta nemá negativní vliv na průběh poskytovaných služeb Programu a na jejich další možné využití
- formulář pro podání stížnosti¹ je k dispozici v prostorách pobočky na vyžádání a na webových stránkách Programu
- stížnost zájemce či klienta může být uvedena na tomto formuláři, ale také v jiném dokumentu, který se v takovém případě stává přílohou formuláře pro podání stížnosti
- stížnost či podnět mohou být podány i anonymně
- stížnost či podnět týkající se vzdělávacích aktivit je možné podat prostřednictvím zpětné vazby (ústní, písemné) v průběhu nebo po skončení této aktivity
- pracovník se vážně zabývá podněty, které získá; pokud je to možné, ihned reaguje a domluví se na dalším postupu (např. klient chce příspěvek na rovnátka pro dítě – pracovník odkáže rodinu na možnost sepsání projektu na nadační fond)
- pracovník diskutuje nad podnětem v rámci intervize nebo porady a hledá s týmem možné řešení/nápravu
- podněty, které souvisí s činností organizace, předá nadřízené osobě (např. nové aktivity pro děti)
- po diskuzi nad podnětem v rámci týmu koordinátor pobočky předá návrhy na změnu vedoucímu PPR, případně koordinátorovi vzdělávání (např. vzdělávací aktivity)
- o řešení a způsobu vyřízení podnětu informuje osobu, která podnět vnesla

Forma zpětné vazby

- **Podnět** může být kladný nebo záporný obsahem, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb.
- **Stížnost** je konkrétně vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytnuté služby, zejména pokud jde o práva klienta.

¹ Příloha SQ14 – „Podání stížnosti“

V případě, že je přednesen materiál, který není jasně označen jako stížnost či podnět, rozhodne o jeho druhu pracovník, který materiál vyřizuje; na charakter usoudí podle obsahu textu.

Postup při podávání stížností

Způsob podání stížnosti

Stížnost může osoba podat:

1. Osobně (ústně)

- osobně nebo zprostředkovaně prostřednictvím zástupce v prostorách pobočky, případně při kontaktu v terénu

2. Písemně

- vhozením stížnosti do označené schránky v prostorách pobočky či dopisem zaslaným poštou nebo e-mailem, případně osobním doručením na adresu pobočky, příp. vyplněním zpětné vazby týkající se vzdělávací aktivity
- schránku na dopisy vybírají pracovníci pobočky každý provozní den pobočky (nejsou-li všichni celý den mimo pracoviště v rámci práce v terénu, služební cesty apod.)
- označenou schránku na stížnosti vybírá koordinátor pobočky nejméně 1x týdně, v případě boxu umístěného ve vzdělávacích prostorách ihned po realizaci vzdělávání
- adresy poboček Programu:

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Havířov, Ostrava:

- *Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark*
- pp.vedouci.ha@slezskadiakonie.cz

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Karviná, Orlová:

- *Masarykovo nám. 6, 733 01 Karviná-Fryštát*
- pp.vedouci.ka@slezskadiakonie.cz

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Český Těšín:

- *Frýdecká 34, 737 01 Český Těšín*
- pestouni.ct@slezskadiakonie.cz

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Třinec, Jablunkov:

- *nám. Míru 551, 739 61 Třinec*
- pestouni.tc@slezskadiakonie.cz

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Frýdek-Místek:

- *Kostíkovo nám. 646, 738 01 Frýdek-Místek*
- pestouni.ct@slezskadiakonie.cz

3. Telefonicky

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Havířov, Ostrava:

- *tel. číslo 734 640 284*

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Karviná, Orlová:

- *tel. číslo 605 205 208*

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Český Těšín:

- *tel. číslo 731 519 985*

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Třinec, Jablunkov:

- tel. číslo 605 205 121

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Frýdek-Místek:

- tel. číslo 731 519 985

(Pozn.: Všechna telefonní čísla spadají do sítě operátora T-Mobile.)

4. Anonymně

- vhozením do označené schránky v prostorách pobočky (adresy viz bod 2)
- jiným způsobem, kdy nejde ověřit identitu stěžovatele (např. zpětná vazba týkající se vzdělávací aktivity odevzdaná anonymně)

Postup při vyřizování stížností

- stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník Programu
- pracovník stížnost bez zbytečného prodlení předá k vyřízení koordinátorovi pobočky
- v případě, že stěžovatel chce podat stížnost koordinátorovi pobočky, a ten není přítomen na pobočce, přebírá stížnost kterýkoliv pracovník pobočky s tím, že poskytne stěžovateli nadepsanou obálku se jménem koordinátora na vložení stížnosti a zalepení, kterou bez zbytečného odkladu předá koordinátorovi pobočky, nebo stěžovateli poskytne kontaktní údaje koordinátora, aby jej stěžovatel mohl kontaktovat sám
- stížnosti týkající se vzdělávacích aktivit vyřizuje koordinátor pobočky, která aktivitu garantuje, nebo koordinátor vzdělávání dle kompetencí daných v Manuálu realizace vzdělávacích aktivit pro pěstounské rodiny
- analogicky se postupuje při přijetí stížnosti na koordinátora pobočky a vedoucího Programu

Stížnost na koordinátora pobočky přijímá a vyřizuje jeho přímý nadřízený, tj. vedoucí Programu:

Zdeněk Kašpárek

Adresa: Frýdecká 34, 737 01 Český Těšín

Telefon: 606 832 551

Email: pestouni.vedouci@slezskadiakonie.cz

Stížnost na vedoucího Programu přijímá a vyřizuje jeho přímý nadřízený, tj. vedoucí Oblasti Těšínsko:

Bc. Dagmar Bystroňová, DiS.

Adresa: Třanovského 1758/10, 737 01 Český Těšín

Telefon: 734 177 912

Email: d.bystronova@slezskadiakonie.cz

1. Stížnost podaná ústně

- stížnost podaná ústně – telefonicky, osobně na pobočce nebo na jiném místě (v terénu) – je zapsána do formuláře „Podání stížnosti“, který obsahuje tyto údaje:

- evidenční údaje stížnosti,
 - předmět stížnosti,
 - návrhy stěžovatele pro vyřešení situace,
 - kontaktní údaje stěžovatele (pokud je chce uvést),
 - preferovaný způsob vyrozumění o vyřízení stížnosti.
- stížnost je zároveň evidovaná v tabulce pro evidenci stížností² a zařazena do složky „Stížnosti“, evidenci provede pracovník, který stížnost přijal
 - stížnost, kterou podává stěžovatel osobně, se vyřizuje v soukromí v konzultační místnosti nebo v kanceláři pobočky
 - stížnost může být řešena ihned na místě, pokud je přítomen koordinátor pobočky (vedoucí Programu, náměstkyně pro sociální práci) a okolnosti to umožňují
 - o způsobu řešení a vyřízení stížností je proveden zápis do formuláře „Zápis o řešení stížnosti“³
 - lhůta pro vyřízení stížnosti je jeden měsíc od převzetí či doručení stížnosti pobočce, tj. 30 kalendářních dnů
 - pokud nelze stížnost vyřídit z důvodných příčin (např. dočasná nepřítomnost stěžovatele, zdravotní indispozice pracovníka, prodlení se stanoviskem externího odborníka aj.) v takto stanovené lhůtě, je stěžovatel vyrozuměn zprávou o dílčích krocích i důvodu zdržení

O výsledku řešení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn jím preferovaným způsobem; pokud jej neuvede, je tak učiněno písemně na adresu bydliště stěžovatele.

2. Stížnost podaná písemně

- stížnost podaná písemně (na formuláři, e-mailem či dopisem) je součástí (či přílohou) „Podání stížnosti“, evidována v tabulce pro evidenci stížností a zařazena do složky „Stížnosti“
- evidenci provede pracovník, který stížnost přijal
- o způsobu vyřízení stížnosti je proveden zápis ve formuláři „Zápis o řešení stížností“
- vyrozumění o výsledku řešení písemné stížnosti je předáváno stěžovateli stejným způsobem, jakým byla stížnost přijata (dopis, e-mail) nebo jinak dle žádosti stěžovatele

3. Stížnost podána anonymně

- stížnost je vyřizována obdobně jako ve výše uvedených případech s tím, že v záznamech nejsou uvedena identifikační data stěžovatele
- vyrozumění o výsledku řešení anonymní stížnosti je zveřejněno v prostorách pobočky (na nástěnce) a na webových stránkách Programu

² Příloha SQ14 - „Tabulka pro evidenci stížností“

³ Příloha SQ14 – „Zápis o řešení stížnosti“

Postup při vyhodnocování stížností

- přijme-li Program stížnost, bude kompetentní pracovník (koordinátor pobočky, koordinátor vzdělávání, vedoucí Programu či vedoucí Oblasti Těšínsko) zjišťovat, zda byly dodrženy stanovené metodické postupy Programu (standardy) a organizace (směrnice, nařízení aj.)
- stížnost, která není vedena na konkrétního zaměstnance, bude vyhodnocována v pracovním týmu pobočky, s ohledem na možné budoucí organizační či metodické změny na pobočce (příp. Programu)
- zvláštní zřetel vyžaduje opakovaná stížnost, tzn. opakované stížnosti různého předmětu od stejného stěžovatele, případně stížnosti od různých stěžovatelů, ale se stejným předmětem stížnosti
- vyhodnocování stížnosti proběhne v týmu pracovníků pobočky Programu či na poradě celého Programu (dle závažnosti) s cílem diagnostikovat důvody opakování stížností (např. neuspokojivé vyhodnocování stížností ze strany Programu, patologie stěžovatele, nerealizování opatření vedoucích ke zlepšení služeb atd.)
- v případě, že došlo k pochybení, bude následně přezkoumáno, zda šlo o chybu systému, či konkrétního zaměstnance
- pokud nedošlo k pochybení, bude zvaženo, zda podaná stížnost může sloužit jako podnět ke zkvalitnění služby
- koordinátor pobočky (příp. vedoucí Programu) průběžně kontroluje nová opatření přijatá na základě stížností

Zjistí-li se, že:

- A. K pochybení nedošlo:** Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku šetření. Pokud lze využít stížnost jako podnět ke zkvalitnění služby, bude ve vyrozumění i přijaté konkrétní opatření pro zkvalitnění služeb Programu.
- B. K pochybení došlo:**
 - a) Chyba je na straně systému Programu:** Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku šetření a bude mu adresována omluva. Ve vyrozumění stěžovateli bude uvedeno i konkrétní přijaté opatření pro nápravu příslušné chyby a předcházení jejího opakování.
 - b) Chyba je na straně personálu Programu:** Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku šetření a bude mu adresována omluva. Ve vyrozumění stěžovateli bude uvedeno i konkrétní přijaté opatření pro nápravu příslušné chyby a předcházení jejího opakování. Stěžovatel bude rovněž informován o případné sankci uplatněné vůči chybujícímu pracovníkovi.

O stížnosti vedené v kompetenci koordinátora pobočky, jejím řešení a výsledku šetření bude bez zbytečného odkladu informován vedoucí Programu.

V případě nespokojenosti stěžovatele s výsledkem vyřízení jeho stížnosti má možnost dále se obrátit v rámci organizační struktury organizace na:

Vedoucího Programu pro pěstounské rodiny Slezské diakonie:

Zdeněk Kašpárek

Adresa: Frýdecká 34, 737 01 Český Těšín

Telefon: 606 832 551

Email: pestouni.vedouci@slezskadiakonie.cz

Vedoucí Oblasti Těšínsko Slezské diakonie:

Bc. Dagmar Bystroňová, DiS.

Adresa: Třanovského 1758/10, 737 01 Český Těšín

Telefon: 734 177 912

Email: d.bystronova@slezskadiakonie.cz

Náměstkyni pro sociální práci Slezské diakonie:

Mgr. et Ing. Romana Bělová

Adresa: Adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

Telefon: 731 137 998

Email: r.belova@slezskadiakonie.cz

Ředitelku Slezské diakonie:

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.,

Adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

Telefon: 558 764 340

Email: z.filipkova@slezskadiakonie.cz

Stížnost může být dále směřována také těmto institucím:

- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

vedoucí oddělení sociální ochrany

Adresa: 28. Října 117, 702 18 Ostrava

Telefon: 595 622 148

vedoucí odboru sociálních věcí

Adresa: 28. Října 117, 702 18 Ostrava

Telefon: 595 622 150

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

ředitelka odboru ochrany práv dětí

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Telefon: 221 922 363

vedoucí oddělení ochrany práv dětí a náhradní rodinné péče

Adresa: Na Poříčném právu 1/376, 128 01 Praha 2

Telefon: 221 922 412

- **Kancelář veřejného ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 764 333

Email: podatelna@ochrance.cz

Zjednodušený text tohoto standardu je obsahem „Pravidel pro podávání podnětů a stížností“⁴, která jsou součástí tzv. informačního balíčku pro klienty.

⁴ Příloha SQ14 – „Pravidla pro podávání podnětů a stížností“