

Vyřizování a podávání stížností

Klienti nebo kterákoliv osoba (dále také „stěžovatel“), které se přímo či nepřímo týká Dohoda o výkonu péstounské péče, uzavřená s organizací Domus – Centrum pro rodinu, z. s., mohou podat stížnost vztahující se ke kvalitě nebo způsobu poskytování služeb, aniž by tato skutečnost měla dopad do roviny smluvního vztahu s organizací Domus – Centrum pro rodinu, z.s. (dále také „organizace“). O možnosti využít institut stížnosti jsou pracovníkem organizace během rozhovoru informováni.

Forma, způsob podávání a vyřizování stížností je součástí Dohody o výkonu péstounské péče jako Příloha č. 1, čímž je každá osoba pečující / osoba v evidenci formálně informována o možnosti podávat stížnosti včetně postupů, jakým jsou stížnosti podávány a vyřizovány. Děti v péči osob pečujících / osob v evidenci jsou na možnost obrátit se se stížností na organizaci informovány s ohledem na jejich věk, rozumovou a mravní vyspělost prostřednictvím Dohody o výkonu péstounské péče, potažmo prostřednictvím přílohy této Dohody. Dále pak mají možnost získat informace formou nástěnek v zařízení či prostřednictvím zpracovaných materiálů určených těmto dětem.

Domus – Centrum pro rodinu, z. s., má pro vyřizování stížností stanovena následující **vnitřní pravidla**:

1. **Stížností** klienta rozumíme vyjádření zásadní nespokojenosti s konkrétní činností Domus – Centrum pro rodinu, z. s., či připomínku k chování či jednání pracovníků Domus – Centrum pro rodinu, z. s.
2. **Přáním/podnětem** klienta rozumíme konkrétní podnět, který zásadním způsobem nezasahuje do vnitřní struktury či vedení Domus – Centrum pro rodinu, z. s., a nejedná se ani o přímou kritiku chování či jednání ostatních osob zúčastněných na činnostech spadajících do smluvního vztahu klienta a organizace.
3. Stížnosti jsou přijímány písemnou formou, a to do rukou ředitelky organizace nebo některého pracovníka organizace, který tyto písemné stížnosti předává k posouzení a vyřízení ředitelce organizace, případně ústně.
Přání/podnět je rovněž možno předat písemně nebo ústně ředitelce či některému pracovníkovi. Následně je toto přání/podnět předán na poradě, supervizi či metodickém setkání pracovníků k efektivnímu využití. Následuje předání informace navrhovateli přání/podnětu zpět s informací o jeho využití, a to vhodným způsobem.
4. Pracovník, který stížnost, přání či podnět převzal, se zasadí o jeho co **nejrychlejší předání a, je-li to možné, také vyřízení**, pokud toto vyřízení není výhradně v kompetenci ředitelky organizace. V první fázi pracovník především vyhodnotí, zda se jedná o stížnost, přání, či podnět, a podle toho zvolí další efektivní způsob řešení. Neformální přání, které je možné s klientem řešit bezodkladně, vyřeší ihned.

5. **Lhůta** pro vyřízení stížnosti činí maximálně 30 kalendářních dnů a počítá se ode dne přijetí tohoto podnětu. Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, lhůta 30 dnů je vázaná obtížností a rozsahem stížnosti. Lhůtu je možné prodloužit na 60 dní po písemném oznámení, a to v případě, je-li vyřízení stížnosti spojeno s vysokou náročností situace.
6. Stížnost je zaevidována v elektronické podobě do tabulky STÍŽNOSTI, zde se zaznamená datum přijetí stížnosti, stručně předmět stížnosti a jméno pracovníka, který stížnost přijal a neprodleně předal ředitelce organizace.
7. **Zpracování stížnosti** znamená:
 - a) Projednání stížnosti na poradě, supervizi a zároveň s dotčeným pracovníkem – zajištění objektivních i subjektivních informací formou písemných důkazů a výpovědí.
 - b) Písemné vyhotovení závěru z porady, která se stížnosti týká.
 - c) Evidence stížnosti spolu s datem vyřízení stížnosti a podpisem pracovníka, který stížnost vyřídil, v příslušné složce v počítači.
 - d) Písemné, pro klienta srozumitelné vyhotovení závěru vyřešení stížnosti, které je klientovi předáno i s dalšími informacemi, které se týkají jeho další možnosti se vyjádřit.
8. Kompletně vyřízená stížnost je v písemné formě **evidována** rovněž u ředitelky organizace ve složce STÍŽNOSTI.

Možnost zastupování

Stěžovatel, pokud o to požádá, má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, a to na základě plné moci.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

Pracovník Domus – centrum pro rodinu, z. s., klienta poučí o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému orgánu (kdo vydal pověření k výkonu sociálně – právní ochrany dětí) s podnětem k prošetření postupu při vyšetřování stížnosti (krajský úřad Plzeňského kraje). Pokud stěžovatel nebyl spokojen s písemnou odpovědí, jsou mu nabídnuty další možnosti řešení a vysvětlení situace (telefonát, osobní schůzka).

Kontakt na nadřízené orgány

1. Krajský úřad Plzeňského kraje – Škroupova 18, Plzeň, kontaktní osoba Mgr. Roman Mašek
2. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111

Kontakt na nezávislé orgány

1. Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111

Stížnosti slouží pracovníkům i ředitelce Domus – Centrum pro rodinu, z. s., jako podnět k reflexi, rozvoji a zkvalitnění poskytovaných služeb.

Zásady při vyřizování stížností:

- Ochrana osobních údajů stěžovatele a jím sdělených informací
- Bezpečnost stěžovatele
- Etický přístup a zachování důstojnosti stěžovatele
- Prošetření stížnosti bez zbytečného odkladu a zatěžování
- Snaha o co největší míru objektivitu při řešení stížnosti
- Soulad s právním řádem České republiky
- Soulad se standardy sociálních služeb organizace Domus – Centrum pro rodinu, z. s.
- Soulad s vnitřními předpisy Domus – Centrum pro rodinu, z. s.

Další informace obdrží každá osoba, které se přímo či nepřímo týká uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče prostřednictvím Přílohy č. 1, která obsahuje následující informace.

Příloha č. 1 Dohody o výkonu pěstounské péče

PODÁNÍ PODNĚTU, STÍŽNOSTI

Stížnosti jsou vnímány jako důležitý podnět ke zlepšování poskytování služeb a jako takové jsou řádně evidovány v Evidenční knize (tato je vedená elektronicky).

1. Co je stížnost:

Stížnost může být vyjádřením nespokojenosti osoby pečující nebo každého svěřeného dítěte vyžadující rychlou reakci, případně složitější řešení při závažnější nespokojenosti.

2. Kdo může podat stížnost:

Kdokoliv, koho se přímo či nepřímo týká Dohoda o výkonu pěstounské péče.

3. Formy stížností:

- a. **Písemně, osobním předáním nebo poštou** na adresu pobočky nebo sídla zapsaného spolku DOMUS – Centrum pro rodinu

sídlo Plzeň	Černická 617/7, 301 00 Plzeň
pobočka Rokycany	Masarykovo nám. 215/I, 337 01 Rokycany
pobočka Klatovy	Nádražní 201, 339 01 Klatovy
pobočka Dobřany	náměstí T. G. M. 5, 334 41 Dobřany
pobočka Tachov	náměstí Republiky 116, Tachov

- b. **Elektronicky na adresu:** **domus@domus-cpr.cz**
- c. **Ústně:** osobně na adrese jednotlivých poboček nebo v sídle organizace viz bod a.
- d. **Telefonicky:** ředitelka organizace Mgr. Romana Svobodová, tel: **733 733 061**

4. Jak podat stížnost:

4.1 Stěžovatel/ka má rovný přístup k možnosti si stěžovat, a to anonymně nebo neanonymně, jakoukoliv jím zvolenou formou.

4.2 Anonymně lze stížnost podat prostřednictvím poštovní schránky, odpověď na takovou stížnost bude předána prostřednictvím nástěnky dle místa podání a popř. na webových stránkách organizace.

4.3 Stěžovatel má právo požádat nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat během vyřízení stížnosti.

4.4 Všechny písemné stížnosti i zápisy o ústně podaných stížnostech jsou evidovány. Každá stížnost je označena svým pořadovým číslem. Při podání ústní stížnosti je vytvořen záznam, který obsahuje datum, místo, čas, strany, definici stížnosti, vyjádření obou stran, oznámení usnesení stranám, případná reakce na usnesení, poučení o dalších možnostech stížnosti u vyšší instance (oddělení sociálních služeb Krajského úřadu Plzeňského kraje, podatelna MPSV).

5. Vyhodnocování stížností:

Při navrhování řešení stížností je stížnost vyhodnocována s ohledem na zvyšování kvality poskytovaných služeb. Přijatá opatření jsou vedena v Záznamu o projednání stížnosti a předána stěžovateli.

6. Vyřizování stížnosti:

Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost. Stížnost vyhodnocuje a vyřizuje ředitelka organizace – Mgr. Romana Svobodová. Ode dne doručení či sdělení stížnosti poskytovateli běží 30 dnů lhůta pro její vyřízení. Lhůtu lze ve výjimečných případech překročit, což je stěžovateli sděleno. Stěžovateli je podána písemná zpráva.

Je-li stěžovatel s touto zprávou nespokojen, má možnost odvolat se k vyšší instanci. A to na oddělení sociálních služeb Krajského úřadu Plzeňského kraje nebo na podatelnu Ministerstva práce a sociálních věcí, popřípadě se může obrátit na veřejného ochránce práv tzv. ombudsmana.

7. Adresa pro podání stížnosti:

Domus – Centrum pro rodinu, z. s.

Černická 617/7, 301 00 Plzeň

www.domus-cpr.cz, email: domus@domus-cpr.cz

Adresy pro odvolání proti vyřízení stížnosti:

Krajský úřad Plzeňského kraje, Odbor sociálních věcí

Adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

www.kr-plzensky.cz, email: posta@plzensky-kraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

Adresa: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha

www.mpsv.cz, email: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: (+420) 542 542 111

(formuláře jsou k dispozici u klíčového pracovníka nebo na nástěnkách v pobočkách)

www.ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz