

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost je podání, které poukazuje na nevhodné chování pracovníků nebo na nesprávný postup pracovníků. Stížnost vyjadřuje nespokojenost. Stížnost lze podat i anonymně a zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.

Proces podávání a vyřizování stížností

- přijetí stížnosti a eventuálně podpora k formulování a zápisu stížnosti
- evidence stížnosti do Knihy stížností
- prošetření stížnosti
- vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech a následných případných opatřeních

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, zejména formu podání stížnosti, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat, jsou zveřejněna na webových stránkách www.rodinnecentrumkromeriz.cz, vyvěšena na nástěnce u vstupu do kanceláří a zpracována ve Standardu kvality sociálních služeb č. 7:

1. Stížnost může podat uživatel, pracovník nebo občan samostatně nebo v zastoupení (v tomto případě je nutná plná moc k zastupování stěžovatele). O podání stížnosti nebo podnětu obdrží podávající Potvrzení o přijetí podání stížnosti nebo Potvrzení o přijetí podnětu. Rodinné centrum Kroměříž, z.s. a Středisko výchovné péče vždy informuje cílovou skupinu o možnosti podání stížnosti, a to při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a klíčový pracovník jim toto právo v průběhu poskytování služby připomíná.
2. Stížnost může být podána osobně (ústně, písemně), anonymně (např. do schránky kanceláře) nebo poštou, elektronicky či telefonicky.
3. Uživatelé mohou podat stížnost ředitelce spolku nebo jakémukoliv pracovníkovi Rodinného centra Kroměříž, z.s. a Střediska výchovné péče.
4. O ústním podání stížnosti se sepisuje záznam, přičemž se osvědčuje použít rovněž formulář. Doporučuje se zaznamenat i přímé citace uživatele a následně mu záznam přečíst nebo mu ho předat k přečtení. Uživatel svým podpisem stvrdí, že se záznamem souhlasí. Formuláře „Potvrzení o přijetí podání stížnosti“ jsou k dispozici na nástěnce před kanceláři.
5. Schránku kanceláří vybírá vedoucí sociální služby a další pracovnice každý den. Pokud naleznou anonymní podání/stížnost, rovněž se vyřizuje a výsledek ředitelka zveřejní na webu, také u schránky kanceláří ve fólii a také na nástěnce na chodbě.
6. Všechny stížnosti, včetně anonymních, jsou zaevidovány v Knize stížností a prošetřeny. Do knihy stížností se zapisuje popis stížnosti, kdo ji podal, datum podání, kdo ji vyřídil, výsledek stížnosti, datum vyřízení a případné další postoupení stížnosti.
7. Postup v případě, kdy jsou ve stížnosti vhozené do schránky pro podávání stížností uvedena jména uživatelů a jiné citlivé údaje, které by při zveřejnění vyřízení stížnosti prostřednictvím vyvěšení na nástěnce vedly k identifikaci uživatelů - Stížnost vyřízená

v anonymizované formě bude vyvěšena na nástěnce u kanceláří a současně bude uživatelům zaslána poštou. Důkazem o prokazatelném seznámení stěžovatele s vyřízením stížnosti může být například doručenka odeslané písemnosti, podpis uživatel u osobně převzaté písemnosti nebo kopie elektronického vyřízení stížnosti.

8. Stížnost uživatele vyřizuje ředitelka Rodinného centra Kroměříž, z.s. a Střediska výchovné péče:

Ředitelka: **Bc. Eliška Petruchová**

Tel.: 724 667 722

E-mail: eliska.petruchova@rckm.cz

9. Přímým nadřízeným každého pracovníka Rodinného centra Kroměříž, z.s. a Střediska výchovné péče je ředitelka Rodinného centra Kroměříž, z.s. a Střediska výchovné péče Bc. Eliška Petruchová.

10. Pokud je stížnost podána na ředitelku, je osobou odpovědnou za vyřízení stížnosti členka kontrolní komise Rodinného centra Kroměříž, z.s. a Střediska výchovné péče: JUDr. Eva Pálková.

11. Stížnost je vyřízena zpravidla do 8 dnů, ze závažných důvodů do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty do 60 dní lze považovat např. dočasnou nepřítomnost uživatele k získání jeho vyjádření vztahujícího se k projednávání stížnosti, nebo pokud je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než pracovníka. Naopak v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páčání trestné činnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě. Ředitelka oznamovatele o důvodech prodloužení lhůty informuje.

12. Pokud není na pracovišti ředitelka přítomna déle než 60 dní, vyřizuje stížnost vedoucí sociální služby:

Vedoucí sociální služby: **Mgr. Eliška Petruchová**

Tel.: 724 667 620

E-mail: administrativa@rckm.cz

13. Stížnost je vyřízena vždy písemně a osoba, která ji podala, je s obsahem vyřízení stížnosti seznámena.

14. V případě, že od oznamovatele přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření.

15. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na členku kontrolní komise Rodinného centra Kroměříž, z.s. a Střediska výchovné péče - JUDr. Evu Pálkovou.

Členka kontrolní komise: **JUDr. Eva Pálková**

Tel.: 606 939 111

E-mail: akephome@gmail.com

16. Osoba, která stížnost podala, je informována o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě:

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
Tel.: 950 191 111
E-mail: posta@mpsv.cz

17. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit také na zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob:

Orgán rozhodující o registraci služby: **Krajský úřad Zlínského kraje**
třída T. Bati 21, 760 01 Zlín
Tel.: 577 043 111
E-mail: podatelna@zlinskykraj.cz
Kontakt na nezávislé instituce: **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz

18. Všechny stížnosti, včetně anonymních, jsou zaevidovány v Knize stížností, která se nachází v šanonu příloh Standardů kvality sociální služby.

Zásady (principy) při vyřizování stížností

- Bezpečí – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času pro podávání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele před střety zájmů ze strany pracovníků.
- Diskrétnost – znamená, že pracovník, který stížnost přijímá, má možnost hovořit se stěžovatelem dostatečně dlouhou dobu o samotě, v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly mlčenlivosti.
- Objektivnost – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě, bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečnostem.
- Nezávislost – pracovník, který je pověřen prověřováním stížností, potřebuje být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnosti nezávisle vyřizovat ten, který se nachází v zásadnějším střetu zájmů (např. vztahovém, emotivním, zodpovědnosti), nebo pokud stížnost je dokonce směřována proti jemu samotnému, nebo který je vůči osobě, na niž byla stížnost podána, podřízený.
- Efektivita – stížnosti by měly být prověřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následuje konkrétní, nápravné opatření.
- Podpora zúčastněným stranám – podporu si zaslouží i osoba, vůči které stížnost směřuje. Podporu často potřebuje i ten, kdo stížnost prověřuje. Nemá se zapomenout ani na podporu celého týmu, který potřebuje jasné vedení, komunikaci a informace.
- Písemné vyřízení stížnosti obsahuje přiměřenou odpověď ke všem dílčím částem stížnosti. Bude také obsahovat postupy, jak budou případné nedostatky řešeny (např. změna klíčového pracovníka). Pokud stěžovatel podá další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření.

V Kroměříži dne 1. 3. 2025

Schválila: Bc. Eliška Petruchová, ředitelka