

STROP o.p.s.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany

Pracoviště pro NRP při STROP o.p.s.

Každou stížnost vnímáme jako podnět k zamyšlení se nad kvalitou poskytovaných služeb.

Stížnost může podat:

1. Pěstoun, se kterým má organizace uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče.
2. Rodinný příslušník pěstouna uvedeného v bodě 1. (manželů, dítě)
3. Dítě v pěstounské péči (včetně pěstounské péče na přechodnou dobu.
4. Rodinný příslušník dítěte v pěstounské péči, nebo osoba blízká dítěti v pěstounské péči.
5. Kolegové – např. pracovníci orgánů sociálně právní ochrany dětí, pracovníci osob pověřených k výkonu SPOD apod.
6. Jiné osoby (např. pěstouni, jejichž žádost o uzavření dohody byla ze strany organizace odmítnuta apod.)
7. Jiné právnické nebo fyzické osoby, které přijdou do kontaktu s prací Pracoviště pro NRP při STROP o.p.s.

Jak lze podat stížnost:

- ústně, telefonicky, e-mailem kterémukoliv pracovníkovi Pracoviště pro NRP při STROP o.p.s.
- písemně předáním pracovníkovi Pracoviště pro NRP
- vhozením do poštovní schránky
- poštou

STROP o.p.s.

Postup pro vyřizování stížnosti:

- Stížnosti (mimo ústní a telefonické) zapíše pracovník, který stížnost přijímá, do Evidence podaných stížností a následně předá vedoucímu Pracoviště/řediteli organizace (viz níže). Pracoviště pro NRP se zabývá všemi stížnostmi.
- Ústně nebo telefonicky podanou stížnost převezme pracovník Pracoviště pro NRP a tuto převede do písemné formy tak, aby formulace odpovídala obsahu stížnosti. Souhlas s obsahem potvrdí stěžovatel svým podpisem. Pokud nelze podpis zajistit, podepíše stížnost pracovník, kterému byla stížnost podána. Tento pracovník dále zapíše stížnost do Evidence podaných stížností.
- E-mailem zasláná stížnost bude vytištěna a pracovník, který ji dostane do e-mailu, ji také zapíše do Evidence podaných stížností.
- Poštovní schránku vybírá ředitel organizace event. pověřený pracovník a s případnou doručenou stížností se postupuje podle daných pravidel.
- Stížnosti na klíčové pracovníky vyřizuje vedoucí Pracoviště pro NRP. Stížnosti na vedoucího Pracoviště pro NRP vyřizuje ředitel organizace. Pokud je ředitel organizace zároveň vedoucí Pracoviště pro NRP, odpovídá za vyřízení stížnosti předseda správní rady organizace.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dnů ode dne jejího podání. Pracovníci usilují o to, aby stížnost byla vyřízena v nejkratším možném čase.
- Stěžovatel může podat stížnost i anonymně. V tomto případě bude vyřízení stížnosti bráno jako podnět pro zkvalitnění služby a bude projednána na poradě event. na supervizi. Výstupy o stížnosti budou zaznamenány do zápisu z porady. Postup zveřejnění způsobu vyřízení stížnosti určuje vedoucí Pracoviště/ředitel organizace.
- Stěžovatel má právo zvolit si pro vyřízení stížnosti zástupce.
- Pokud není stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení jeho stížnosti nebo pokud není stížnost vyřízena včas a podle stanovených pravidel, může podat stížnost Krajskému úřadu Zlínského kraje.
- Vedoucí Pracoviště/ředitel organizace vede Evidenci všech podaných stížností, ze které je patrný způsob řešení stížnosti.
- Dokumentace ke stížnosti je na požádání dostupná dotčeným stranám, inspekci kvality.
- Prošetření stížnosti činí vedoucí Pracoviště a ředitel organizace.
- Výsledek šetření, spolu s opatřením ke sjednání nápravy je projednán na poradě a následně doplněn do Evidence podaných stížností. Způsob vypořádání se stížností schvaluje ředitelka organizace.
- O vyřízení stížnosti je podána stěžovateli písemná zpráva, pokud o ni požádá (osobně, poštou, e-mailem), a to i v případě, že stížnost bude posouzena jako neoprávněná.

STROP o.p.s.

Uživatel/zájemce si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby konkrétně u těchto osob/institucí:

1. Vedoucí pracoviště pro NRP při STROP o.p.s. a ředitelka STROP o.p.s. Mgr. Veronika Hofrová, STROP o.p.s., Dlouhá 2699, Zlín 760 01
2. Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně právní ochrany dětí, Tř. T. Bati 21, Zlín, www.kr-zlinsky.cz
3. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha, www.mpsv.cz.

Zpracovala: Veronika Hofrová

Únor 2015

Aktualizace: Únor 2018

Aktualizace: Duben 2018