SQ 14

Vyřizování a podávání stížností

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

Stížnost lze podat:

- ústně, telefonicky, e-mailem kterémukoliv pracovníkovi Pracoviště NRP
- písemně předáním pracovníkovi Pracoviště NRP
- vhozením do poštovní schránky
- poštou
- datovou schránkou

Postup pro vyřizování stížnosti:

- Pracoviště NRP se zabývá všemi stížnostmi.
- Stížnosti podané ústně nebo telefonicky sepíše pracovník, který stížnost přijal. Formulace odpovídá obsahu stížnosti. Souhlas s obsahem potvrdí stěžovatel svým podpisem. Pokud nelze podpis zajistit, podepíše stížnost pracovník, kterému byla stížnost podána.
- E-mailem zaslaná stížnost bude vytištěna a pracovník, který ji dostane do schránky elektronické pošty, ji předá řediteli.
- Poštovní schránku vybírá ředitelka organizace event. pověřený pracovník.
- Každá stížnost je předána ředitelce, která ji zapíše do Evidence podaných stížností.
- Stížnosti na klíčové pracovníky prověřuje vedoucí Pracoviště NRP. Stížnosti na vedoucího Pracoviště NRP prověřuje ředitelka organizace. Způsob vypořádání se stížností schvaluje ředitelka organizace.
- Stížnosti na další pracovníky - dobrovolníky apod. prověřuje vedoucí Pracoviště NRP
- Stížnosti na psychologa DO, vyřizuje 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.
- Ředitel organizace vede Evidenci všech podaných stížností, ze které je patrný způsob řešení stížnosti.
- Pro každou podanou stížnost je založena dokumentace, která je na požádání dostupná dotčeným stranám, inspekci kvality. Dokumentace může být v listinné i elektronické podobě. Po vyřízení stížnosti je dokumentace uložena u ředitelky organizace.
- Stížnost se vyřizuje v nejkratším možném čase, maximálně ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího podání.
- Stěžovatel může podat stížnost i anonymně. V tomto případě bude vyřízení stížnosti bráno jako podnět pro zkvalitnění služby. Závěry z prošetření stížnosti, které mají vliv na způsob práce Pracoviště NRP bude zapracován do metodik, standardů kvality nebo vnitřních předpisů.
- Stěžovatel je nejpozději do 5-ti pracovních dní od podání stížnosti informován o procesu vyřizování stížnosti a lhůtě, ve které má být stížnost vyřízena.
- Stěžovatel má právo zvolit si pro vyřízení stížnosti zástupce.
- Pokud není stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení jeho stížnosti nebo pokud není stížnost vyřízena včas, může podat stížnost Krajskému úřadu Zlínského kraje.
- Výsledek šetření, spolu s opatřením ke sjednání nápravy je projednán na poradě a následně doplněn do Evidence podaných stížností.

<u>Stížnost může podat:</u>

1. Pěstoun, se kterým má organizace uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče.
2. Rodinný příslušník pěstouna uvedeného v bodě 1. (např. manžel, 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. Jiné osoby (např. pěstouni, jejichž žádost o uzavření dohody byla ze strany organizace odmítnuta apod.)
6. Jiné právnické nebo fyzické osoby, které přijdou do kontaktu s prací Pracoviště NRP při STROP, z. ú.

Pokud se na nás obrátí někdo (např. rodič dítěte v PP) se stížností na pěstouna, se kterým máme uzavřenou dohodu, vysvětlíme mu naši roli a sdělíme mu, že stížnost na pěstouna si může podat u OSPOD ORP pěstouna. Pokud se jedná o pěstouny na přechodnou dobu, pak také Krajskému úřadu ZK.

Informace o postupu při řešení stížností (tj. celý text Postup pro vyřizování stížností) jsou zveřejněny na internetových stránkách organizace.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby je možné podat u těchto osob/institucí:

1. Vedoucí pracoviště NRP Mgr. Jarmila Plevová STROP, z. ú., Dlouhá 2699, Zlín 760 01, jarmila.plevova@strop-zlin.cz
2. Ředitelka STROP z. ú. Mgr. Helena Miklová, STROP, z. ú., Dlouhá 2699, Zlín 760 01, helena.miklova@strop-zlin.cz
3. Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně právní ochrany dětí, Tř. T. Bati 21, Zlín, www.zlinskykraj.cz
4. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha, www.mpsv.cz

Zpracovala: Mgr. Veronika Hofrová

Zpracováno	02/2015	
Aktualizace	06/2017	
Aktualizace	02/2018	
Aktualizace	04/2018	
Aktualizace	07/2024	