

STANDARD č. 14 Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 14a)

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní 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.

Hlavním cílem kritéria je zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem, kdy klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany.

Stížnosti, připomínky či náměty jsou cenným zdrojem informací o tom, jak je klienty poskytovaná služba vnímána, jak splňuje jejich očekávání, upozorňují na slabá místa při poskytování služby. Pracovníci Dětského centra Liberec berou stížnosti a podněty, jako zpětnou vazbu, kterou využívají pro zvyšování kvality poskytovaných činností.

Stížnost je ústní nebo písemné podání nebo sdělení, v němž je stěžováno na nějaký nedostatek, na nesprávné jednání nebo na chování určité osoby či osob, na kvalitu nebo způsob poskytování služby, na organizaci nebo způsob řízení práce služeb Dětského centra Liberec.

Podávání stížností

Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech (dítě, zákonný zástupce dítěte, osoba odpovědná za výchovu dítěte, pracovník ZDVOP atd.)

S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou děti (dle věku a rozumových schopností) a osoba odpovědná za výchovu dítěte seznámeni ústní formou při přijetí dítěte do ZDVOP nebo v průběhu pobytu.

Stížnosti jsou přijímány jakýmkoli způsobem. Stížnost může být podána anonymně i veřejně.

Formy podávání stížností

1. Ústní podání stížnosti

Ústní stížnost lze podat ředitelce zařízení, která ji za přítomnosti stěžovatele sepíše a zaeviduje do Evidence stížností (viz. Příloha č. 2). V případě, že se jedná o stížnosti na porušení práv dítěte, kopie stížnosti se založí i do spisové dokumentace dítěte. Zápis může provést pouze ředitelka zařízení, její zástupce a sociální pracovnice.

V případě, že si stěžovatel přeje provést záznam o ústním podání stížnosti v době omezeného provozu (po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky) je pověřeným zaměstnancem službu konající pracovník, který provede zápis a tento zápis následný pracovní den předá ředitelce ZDVOP, jejímu zástupci nebo sociální pracovnici (viz. Příloha č. 1).

Zápis má předepsanou formu, obsahuje jméno stěžovatele, jméno zaměstnance, který zápis pořídil, důvod stížnosti, stručný popis události, podpis toho, kdo zápis pořídil, podpis stěžovatele, datum. Pokud stěžovatel není schopen podpisu, pracovník, který zápis pořizuje, tuto okolnost do zápisu uvede.

2. Písemné podání stížnosti

Písemně lze stížnost zaslat poštou na adresu Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc při Dětském centru Liberec, Pekárkova 572/5, Liberec 15, PSČ 460 01 nebo prostřednictvím elektronické pošty – e-mailová adresa info@dc-liberec.cz, popř. datové schránky 5wa2cqp.

Dále je možné stížnost podat vhozením do **Schránky důvěry** umístěné v návštěvní místnosti zařízení. Schránku vybírají pověřeni pracovníci – sociální pracovnice ZDVOP, a to 1x týdně.

Sociální pracovnice, která se v rámci své pracovní náplně stará o spisovou službu ZDVOP, přijatou stížnost zaeviduje a neodkladně postoupí k vyřízení ředitele zařízení.

3. Anonymní podání stížnosti

Stížnost nebo připomínka může být podána anonymně - prostřednictvím poštovní schránky, která se nachází ve vstupním prostoru u hlavního vchodu do DC. V případě anonymního podání nelze Stěžovateli doručit informaci o řešení stížnosti. Řešení stížnosti je potom vyvěšeno na nástěnce umístěné u schránky na stížnosti po dobu 30 dní.

Evidence stížností

Stížnosti se evidují v knize „Evidence stížností“, která je umístěna v kanceláři ředitelky zařízení. Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních údajů.

Na každou stížnost je založena samostatná složka, která obsahuje všechny relevantní údaje a informace o tom, jakým způsobem byla stížnost vyřízena, zda stěžovatel akceptoval způsob vyřízení nebo zda se případně odvolal.

Stížnosti se evidují okamžitě po podání, v den doručení poštou/mailem nebo po předání službu konajícím pracovníkem ve složce „Evidence stížností“ v kanceláři ředitelky ZDVOP s těmito údaji: pořadové číslo, datum podání, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, způsob odpovědi stěžovateli, datum vyřízení a podpis ředitelky. Veškerá písemná dokumentace související se stížnostmi je založena ve složce „Evidence stížností“ uložena v ředitelně a v případě stížnosti na porušení práv dítěte i v kopii ve spisové dokumentaci dítěte.

Ředitelka ZDVOP nebo zástupce ředitele řeší veškeré stížnosti, zjišťuje potřebné informace a vyvozuje z nich závěry. Ty písemně zaznamená do složky „Evidence stížností“. O závěru šetření je informován stěžovatel. Způsob, kterým je stěžovatel informován o vyřízení jeho stížnosti, se zaznamená do složky „Evidence stížností“.

V případě, že je stížnost podána na ředitelku zařízení, pak je stížnost po zaevidování postoupena zřizovateli zařízení, tedy Krajskému úřadu Libereckého kraje, Odbor sociálních věcí, U Jezů 642/2a, 461 80 Liberec 2.

Postup při vyřizování stížností

- Poskytovatel služeb je povinen reagovat na každou stížnost. Forma reakce vyplývá z okolností. Řešení stížností má být neodkladné, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů. Lhůtu 30 dnů pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných případech, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti. Tyto stížnosti musí být řádně označeny s určením náhradní lhůty k vyřízení. Pověřený pracovník neprodleně písemně sdělí stěžovateli důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před uplynutím základní 30ti denní lhůty.
- Všechny stížnosti musí být objektivně prošetřeny v celém rozsahu a je nutno navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Odpověď musí být vždy srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.
- Stěžující má právo vyžádat si o celém průběhu jednání kopie záznamů. Směřuje-li stížnost vůči ředitelce ZDVOP, musí být postoupena zřizovateli.

Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat

- Datum vyřízení stížnosti.
- Jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.
- Výsledek vyřízení stížnosti – konstatování, že stížnost byla shledána jako opodstatněná nebo neoprávněná případně jako částečně oprávněná. Je třeba uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv.
- Jaká opatření byla poskytovatelem služby přijata v případě, že stížnost byla oprávněná či shledána jako částečně oprávněná.
- Jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Principy vyřizování stížností

Základní zásady, které zároveň slouží jako vodítka pro praktické řešení situací spojených s podáváním a vyřizováním stížností:

- bezpečí – vstřícnost při přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a dostatku času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů ze strany pracovníků, kteří stížnost vyřizují, ochrana před rizikem, že se stížnost obrátí proti stěžovateli;
- diskrétnost – ten, kdo žádost vyřizuje, jedná objektivně a spravedlivě;
- nezávislost – ten, kdo žádost vyřizuje, nesmí být ve střetu zájmů;
- efektivita – rychlé prověření stížnosti s jasným závěrem;
- podpora – podpora nejen stěžovateli, ale i osobě, vůči které je stížnost namířena i tomu, kdo stížnost prověřuje, podpora celého pracovního týmu.

Pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, má **právo odvolat se proti vyřízení stížnosti** u zřizovatele organizace:

Krajský úřad Libereckého kraje

Odbor sociálních věcí

U Jezu 642/2a

461 80 Liberec 2

nebo u institucí, které se zabývají ochranou lidských práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

www.ochrance.cz

Český helsinský výbor

Jelení 5, 118 00 Praha 1

www.helcom.cz

Související legislativa:

Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Přílohy:

Příloha č. 1 – Záznam o ústním podání stížnosti

Příloha č. 2 - Formulář evidence stížnosti nebo podnětu

Příloha č. 3 - Postup při podání a vyřizování stížnosti

Příloha č. 4 – Seznámení dětí s možností podat stížnost

