

## Podávání, vyřizování a evidence stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany

### STANDARD č. 14

Organizace: Náhradním rodinám, o.p.s.

IČ: 201 19 332



**NÁHRADNÍM  
RODINÁM, o.p.s.**

Poskytování sociálně právní ochrany

Zodpovědná osoba: Mgr. Šárka Bystroňová

Rozdělovník: pracovníci, kteří se podílejí na výkonu SPOD

Kriterium
Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna 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.

#### Obsah:

1. Co je stížnost
2. Kdo může podat stížnost
3. Komu podat stížnost
4. Forma stížnosti
5. Místo a termín řešení stížnosti
6. Evidence stížností
7. Další pravidla
8. Specifické způsoby

Příloha: a) Formulář pro podávání a řešení stížností

#### 1. Co je stížnost

- a) stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení, než okamžitou reakci
- b) stížnost je neřešený problém
- c) stížnost je podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany
- d) je-li však klientem označeno podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli

#### 2. Kdo může podat stížnost

- a) klient
- b) klient si může zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- c) zákonný zástupce nebo opatrovník klienta v zájmu klienta
- d) rodinný příslušník klienta

- e) jakýkoli blízký příbuzný v zájmu klienta

### 3. Komu podat stížnost

- a) jakémukoli pracovníkovi organizace Náhradním rodinám, o.p.s.
- b) stížnost vhodit do označené poštovní schránky, umístěné u vstupu do provozovny Náhradním rodinám, o.p.s., Závodu míru 122, Stará Role, Karlovy Vary (2. Patro)
- c) schránku kontroluje 1x týdně pověřený pracovník
- d) pracovník je povinen ihned, max. do 24 hodin předat stížnost řediteli
- e) pokud je stížnost směřována proti řediteli, řeší ji správní rada organizace

### 4. Forma stížnosti

- a) ústní – po jejím prvotním podání je příjemcem stížnosti zapsána do formuláře a podepsána podavatelem, je-li to možné a pracovníkem stížnost přijímajícím
- b) písemná v jakékoli čitelné podobě
- c) písemná na vyhotoveném formuláři, který je přístupný všem na jednotlivých kontaktních místech a u pracovníků organizace (příloha a))
- d) anonymní stížnosti slouží jako podnět pro zlepšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany, reakce na ně je zveřejněna na nástěnce v prostorách organizace, webových stránkách či jiným způsobem (článek v tisku, veřejné prohlášení apod.)

### 5. Místo a termín řešení stížnosti

- a) termín – každá stížnost je řešena v termínu do 20-ti dnů od jejího podání
- b) místo – stížnost se řeší v prostorách organizace, případně na využívaných kontaktních místech uvedených na [www.nahradnimrodinam.cz](http://www.nahradnimrodinam.cz)
- c) řešení stížnosti se účastní ředitel, vedoucí pracovník, pracovník, kterého se případně stížnost týká, dále podle situace uživatel a osoba, jejíž přítomnost si uživatel přeje
- d) pokud je stížnost obrácena proti konkrétnímu pracovníkovi, je ředitel povinen vyžádat si vyjádření daného pracovníka ke stížnosti

### 6. Evidence stížností

- a) řešení stížnosti je zachyceno na formuláři
  - stížnost je řešena na poradě vedení, stížnost řeší ředitel
  - na každou stížnost je zpracována písemná odpověď dle rozhodnutí vedení
- b) odpověď je doručena a vysvětlena ředitelem, popř. pracovníkem, kterého pro vyřizování stížnosti určí
- c) při vysvětlování je brán ohled na schopnosti uživatele a tomuto je přizpůsobeno toto sdělení
- d) stížnosti jsou uloženy v pořadači v kanceláři ředitele (Evidence stížností)
- e) odpovědné osoby: ředitel  
zástupce ředitele

## 7. Další pravidla

- a) nedostane-li uživatel odpověď či řešení na svoji stížnost do 20-ti dnů nebo není spokojen s vyřízením své stížnosti, je oprávněn obrátit na Odbor sociálních věcí OSPOD Krajského úřadu Karlovarského kraje, popřípadě na orgány monitorující ochranu lidských práv – kontakty jsou uvedeny na konci pravidel
- b) při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací
- c) podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování sociálně právní ochrany
- d) stížnosti jsou zdrojem informací o poskytování sociálně právní ochrany a důležitým podnětem pro zlepšování kvality poskytování sociálně právní ochrany

S pravidly pro podávání stížností jsou klienti seznamováni v rámci uzavírání DVPP s pečující osobou, ve chvíli, kdy klient zahájí spolupráci s organizací, dále jsou k dispozici v kanceláři, kontaktních místech organizace a vyvěšeny na webových stránkách Náhradním rodinám, o.p.s. ([www.nahradnimrodinam.cz](http://www.nahradnimrodinam.cz)).

Při seznamování klientů s těmito pravidly zvolí pracovník organizace co nejvhodnější způsob komunikace.

## 8. Specifické způsoby

- a) je-li klient neslyšící, použije písemné materiály
- b) je-li klient nevidomý nebo negramotný, podá veškeré informace v ústní podobě
- c) je-li s klientem špatná komunikace (nízký věk, demence, nižší intelekt, mentální postižení), využije k jednání osobu, která klienta dobře zná a je schopná se klientem komunikovat
- d) je-li klient cizinec, využije v případě potřeby služeb tlumočnicka

<p><b>Krajský úřad Karlovarského kraje</b>  Odbor sociálních věcí  Závodní 353/88  360 21 Karlovy Vary  <b>Mgr. Jarmila Petřeková</b>  pracovnice SPOD  tel.: 353 502 592  e-mail:  <a href="mailto:jarmila.petrekova@kr-karlovarsky.cz">jarmila.petrekova@kr-karlovarsky.cz</a></p>	<p><b>Správní rada organizace</b>  <b>Náhradním rodinám, o.p.s.</b>  Předseda: <b>Ivana Kodetová, DiS.</b>  Bezručova 6,  Karlovy Vary  Tel: 723 256 518  e-mail:  <a href="mailto:ivana.kodetova@nahradnimrodinam.cz">ivana.kodetova@nahradnimrodinam.cz</a></p>
<p><b>Liga lidských práv</b>  Burešova 6  602 00 Brno  <a href="mailto:brno@llp.cz">brno@llp.cz</a></p>	<p><b>Veřejný ochránce práv</b>  Údolní 39  602 00 Brno</p>
<p><b>Ministerstvo práce a sociálních věcí</b>  Na Poříčním právu 1  128 01 Praha 1  <a href="http://www.mpsv.cz">www.mpsv.cz</a></p>	

Schváleno vedením organizace  
20.12.2013