



Standard 14
PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ
č. rev.: 02/2017

Termín poslední revize:	29. 5. 2017
Návrh revize zpracoval:	PhDr. Tomáš Ochotnický
Návrh revize schválil:	Mgr. Jana Kocourková
Termín platnosti revize:	5. 6. 2017

Kritérium 14a – 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.

Dokument vymezuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností v organizaci. Pracovníci organizace pravidla znají a řídí se jimi; rozlišují mezi pojmy **stížnost, připomínka, návrh a podnět**.

K jednotlivým podáním přistupují zodpovědně:

- vnímají je jako důležitou zpětnou vazbu o kvalitě poskytovaných služeb;
- jsou pro ně podstatným zdrojem informací pro to, jakým způsobem je možné poskytované služby dále zlepšovat;
- stížnost klienta vnímají jako jeho právo na ochranu před možným neodborným nebo jinak chybným postupem.

Co je stížnost, připomínka, návrh, podnět

- **Stížnost** - je vyjádřená nespokojenost či nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo jednáním pracovníka při poskytování služby, kterou klient označí jako stížnost,
- **Připomínka** - jedná se o podání, jehož podstatou je upozornění na nedostatky, které se přímo netýkají individuálních zájmů osoby, která připomínku podává,
- **Návrh** - jedná se o podání, které obsahuje určitou nabídku nebo je podnětem na zlepšení služby (klient navrhuje konkrétní řešení);
- **Podnět** - jedná se o podání, které obsahuje informace na zlepšení určité činnosti, postupů nebo určitého stavu věci (klient nenavrhuje konkrétní řešení).



Při využívání služeb organizace má každý zájemce o službu, klient (dospělý i nezletilý), rodinný příslušník a další osoby, např. odborní pracovníci z jiných institucí (dále jen „klient“) možnost stěžovat si na:

- kvalitu poskytovaných služeb;
- způsob poskytování služeb;
- neprofesionální jednání pracovníka organizace.

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Klient může podat stížnost kdykoli, jmenovitě nebo anonymně.
2. Pokud klient zvolí anonymní způsob podání stížnosti, může svou stížnost označit přezdívkou, příp. značkou, pod kterou bude odpověď vyvěšena na nástěnce v prostorách organizace.
3. O způsobech podání a vyřizování stížností je pečující osoba informována při uzavírání Dohody, přílohou Dohody je vytištěný formulář **Pravidla pro podávání stížností** – viz **Příloha 1**. Formulář je také vyvěšen na nástěnkách organizace a web stránkách www.latusprorodinu.cz.
4. Děti svěřené do náhradní rodiny jsou o možnosti podat stížnost a o způsobech, kterými to mohou udělat, informováni prostřednictvím komiksu **Jak ptáček Latusáček pomohl Tádovi** – viz **Příloha 2**.

Komiks je také vyvěšen na nástěnkách organizace a web stránkách www.latusprorodinu.cz.

5. Pracovník věnuje pozornost tomu, jakým způsobem o možnosti podávat stížnosti pečující osobu i dítě informuje. Vyhýbá se slovu „stížnost“, volí takový způsob sdělení a vysvětlení, který klienta neodradí nebo nevyděsí.

Pracovník např. sděluje: „*Někdy se může při naší spolupráci stát, že se vám nebude líbit, jak se zachovám, nebo se může stát, že se budete cítit nepříjemně kvůli tomu, co řeknu, nebo možná budete někdy nespokojeni s tím, co vám doporučím, nebo jaké kroky podniknu ... ze zkušenosti víme, že v takových chvílích je pro naši další spolupráci užitečné nám o tom říct, abychom se společně pokusili si situaci vysvětlit a vyřešit. Je více možností, jak nám to můžete sdělit ...*“

6. Pracovníci organizace jsou s postupem podávání a vyřizování stížností klientů seznámeni v průběhu zaškolování.
7. Stížnost je možné podat:
 - **ústně** (osobně nebo telefonicky) - klient se obrátí přímo pracovníka, který s ním jeho stížnost sepíše, využívá **Formulář pro podání stížnosti** – viz **Příloha 3**. Pracovník zaznamenává přímé citace klienta, záznam dává klientovi přečíst, příp. ho přečte nahlas, klient svým podpisem stvrdí, že s obsahem souhlasí.

- **písemně** na jednu z uvedených adres:

LATUS pro rodinu o.p.s.	LATUS pro rodinu o.p.s.	LATUS pro rodinu o.p.s.
Martinská 2	Pobřežní 8	Voříškova 823
301 00 Plzeň	323 00 Plzeň	339 01 Klatovy

- **e-mailem** na adresu info@latusprorodinu.cz, prostřednictvím Formuláře pro podání stížnosti, který je k dispozici na nástěnkách organizace, nebo prostřednictvím schránek umístěných na bezpečném místě v prostorách budov, ve které má organizace kancelář



(adresy viz výše). Formulář je také ke stažení na webových stránkách www.latusprorodinu.cz.

- **prostřednictvím nezávislého zástupce** (na základě plné moci zastupuje klienta při vyřizování stížnosti),
- nebo ji **osobně** předat jakémukoli pracovníkovi organizace, obvykle klíčovému sociálnímu a/nebo doprovázejícímu pracovníkovi, který s klientem spolupracuje a to na plánované konzultaci, případně lze předání domluvit telefonicky na jiném místě a v jiném čase.
- Dále je možné obrátit se na vedoucí pracovníky.
Tyto kontakty jsou využity v případě, kdy klient není opakovaně spokojen s vyřízením stížnosti, nebo pokud není řešení stížnosti v kompetenci organizace z titulu pověřené osoby:

Ředitel organizace

Mgr. Jana Kocourková, kontakt: 775 969 047, jana@latusprorodinu.cz

Adresa: LATUS pro rodinu o.p.s., Martinská 2, 301 00 Plzeň

v nepřítomnosti ředitele, na jeho zástupce:

PhDr. Tomáš Ochotnický, kontakt: 775 969 063, tomas@latusprorodinu.cz

Adresa: LATUS pro rodinu o.p.s., Pobřežní 8, 323 00 Plzeň

Správní rada organizace

Mgr. Ivana Kovářová Bártová, předsedkyně,

Kontakt: 603 952 403, info@latusprorodinu.cz

Adresa: LATUS pro rodinu o.p.s., Martinská 2, 301 00 Plzeň

Dozorčí rada organizace

Mgr. Nikol Kamenická, předsedkyně,

Kontakt 731 194 525, info@latusprorodinu.cz

Adresa: LATUS pro rodinu o.p.s., Martinská 2, 301 00 Plzeň

Oddělení sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje

Mgr. Roman Mašek, vedoucí odd., kontakt: 377 195 586, roman.masek@plzensky-kraj.cz

Adresa: KÚ Plzeňského kraje, Odd. sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň

Kancelář veřejného ochránce práv

Kontakt: 542 542 888 (info linka), 542 542 777 (sekretariát veřejného ochránce práv)

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



Kontakt: 221 922 396, posta@mpsv.cz

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

- Stížnost podaná e-mailem na adresu info@latusprorodinu.cz, nebo poštou eviduje pracovník, kterému je adresovaná. Není-li stížnost adresována, eviduje ji ředitel organizace (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Ústně podaná stížnost se uchovává v celém znění. Pracovník, který stížnost přijímá, provede zápis do Formuláře pro podání stížnosti, a zakládá jej do **Evidence stížností** (do určeného šanonu). Pracovník současně stížnost elektronicky eviduje do dokumentu s názvem **Evidence stížností a podání** ve složce „**Stížnosti a podání**“ na externím zálohové disku.
- Schránku na stížnosti pravidelně 1x týdně vybírá pověřený pracovník a případné stížnosti elektronicky eviduje do dokumentu s názvem **Evidence stížností a podání** ve složce „**Stížnosti a podání**“ na externím zálohové disku.

Každá podaná stížnost je evidovaná elektronicky, tento zápis obsahuje:

- evidenční číslo stížnosti,
- datum přijetí stížnosti,
- kdo stížnost podal (popř. anonym),
- co je jejím předmětem,
- jméno pracovníka, který stížnost přijal a zaevidoval,
- jméno zodpovědné osoby za řešení stížnosti,
- výsledek řešení stížnosti a datum vyřízení
- klient seznámen s řešením stížnosti – datum,
- klient souhlasí s řešením stížnosti / odvolání.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně. Pokud klient udá své jméno a adresu, bude mu odpověď ohledně vyřízení stížnosti doručena na uvedenou adresu. Pokud klient zvolí anonymní způsob podání stížnosti, může svou stížnost označit přezdívkou, příp. značkou, pod kterou bude odpověď vyvěšena na nástěnce v prostorách organizace po dobu 1 měsíce.
2. Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. Pokud je lhůta určená k vyřízení stížnosti překročena (max. do lhůty 60 dnů), je klient informován o důvodech překročení, kterými je např. dlouhodobá nepřítomnost pracovníka, od kterého je nutné získat vyjádření k projednávané situaci, nebo v případě, kdy organizace žádá o stanovisko třetí osobu,
3. Pracovník, který stížnost zaevidoval, neprodleně informuje klíčového sociálního a/nebo doprovázejícího pracovníka klienta a ředitele (v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).



4. Ředitel určí pracovníka, který bude za vyřízení zodpovídat, přitom zachovává pravidlo, že stížnost nevyřizuje pracovník, vůči němuž byla stížnost podána.
5. Pověřený pracovník se individuálně setká s pracovníkem, vůči kterému byla stížnost podána. Dále se individuálně setká s klientem, který stížnost podal. Od obou zjišťuje informace k tomu, jak z pohledu jednoho i druhého k vzniklé situaci došlo, zjišťuje postoj obou k dané situaci a návrhy na řešení. Pověřený pracovník na základě těchto rozhovorů předloží řediteli návrh řešení stížnosti. Nebo vyhodnotí-li, že je nejdříve potřeba zvážit způsob řešení v týmu, požádá min. další 2 pracovníky a s nimi situaci konzultuje a navrhuje společně konečný způsob řešení stížnosti.
6. Ředitel schvaluje konečný způsob řešení stížnosti.
7. V případě, kdy se podaná stížnost týká provozního nebo metodického vedoucího, je vyřízením stížnosti oprávněn ředitel organizace.
8. V případě, kdy se podaná stížnost týká ředitele organizace, je vyřízením stížnosti oprávněna správní rada.
9. Písemná zpráva o vyřízení stížnosti je vyhotovena vždy dvakrát. Originál je zaslán klientovi, kopie je založena do pořadače Evidence stížností.
10. Vyrozumění musí být klientovi srozumitelné, v případě potřeby je odpověď na stížnost objasněna v rozhovoru přímo s klientem.
11. Pokud je klient nespokojen s vyřízením stížnosti, může se ve lhůtě do 15 dnů od doručení odpovědi odvolat. V tomto případě je stížnost postoupena nadřízenému toho, jež stížnost řešil.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK, NÁVRHŮ A PODNĚTŮ

- Při využívání služeb organizace má každý klient možnost podávat připomínky, návrhy a podněty (dále „podání“)
- Podání přijímá kterýkoli pracovník organizace.
- Ústní a písemná podání jsou elektronicky evidována do dokumentu s názvem **Evidence stížností a podání** ve složce „**Stížnosti a podání**“ na externím zálohové disku. Písemná podání jsou navíc zakládána do **Evidence stížností** (do určeného šanonu).
- Podání jsou řešena ihned nebo na poradách týmu.
- K evidovaným jednotlivým podáním je připojen stručný popis, jak s nimi bylo naloženo.
- Klient má právo na požádání získat informace o tom, jak s jeho podáním bylo naloženo. Pravomoc sdělit mu tuto informaci má jeho klíčový sociální a/nebo doprovázející pracovník, provozní vedoucí, metodický vedoucí, nebo ředitel.



LATUS
pro rodinu

LATUS pro rodinu o.p.s.

Tel.:775 969 047, 775 969 063

E-mail: info@latusprorodinu.cz

Web:www.latusprorodinu.cz



DATUM PLATNOSTI	ČÍSLO REVIZE	JMÉNO PRACOVNÍKA	DATUM PODPISU	PODPIS PRACOVNÍKA
18. 12. 2014	01/2014			
5. 6. 2017	02/2017			