

Standard č. 14 – Vyřizování a podávání stížností

14 a: 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.

Možnost podávání stížností na poskytované služby, obsazení a kvalitu je pro Host pro NelhoStejnost, z. s. důležité.

Každý klient, který uzavírá Dohodu o výkonu PP ve službě DP je vždy při uzavírání Dohody o výkonu PP seznámen osobně a pečlivě s možnostmi podávání stížností. Klient je zároveň informován o tom, kdo je osobou vedoucí a ředitelem organizace a jsou mu předány také informace o kontaktech na tyto osoby.

Dokument, ve kterém jsou popsány možnosti a způsoby podávání stížností je k dispozici každému klientovi i zájemci také na webových stránkách organizace www.hostpronelhostejnost.cz v sekci dokumenty ke stažení.

Podávání a vyřizování stížností na kvalitu poskytované služby Doprovázení pěstounů v organizaci Host. pro NelhoStejnost, z. s.

Každý má právo stěžovat si na spolupráci s pracovníky služby či na službu jako takovou (na kvalitu nebo způsob poskytování služby):

Komu a jakým způsobem si může stěžovat? Jak bude stížnost klienta řešena?

1. Vedoucímu služby (tato osoba je vždy uvedena u každé poskytované služby či v kontaktech na webové stránce organizace www.hostpronelhostejnost.cz). Vedoucí služby je přímým nadřízeným všem dalším pracovníkům. Ke stížnosti má klient právo využít písemnou formu (podanou osobně, poštou, e-mailem, vhozením do schránky důvěry), telefonický hovor nebo osobní setkání. Vedoucí služby je povinen se stížností zabývat. Po přijetí stížnosti ji vedoucí zaeviduje do tabulky Evidence stížností. Vždy je posouzen pohled všech zúčastněných stran, kterých se stížnost týká. Vedoucí stížnost důkladně prošetří a učiní záznam o postupu a způsobu vyřízení stížnosti, přijatých opatřeních apod. Po vyhodnocení stížnosti bude stěžovatel seznámen s výsledkem posouzení stížnosti vždy písemnou formou s možností doplnění o osobní schůzku. Bude-li nespokojen s výsledkem posouzení stížnosti, může se obrátit na orgán spolku (členskou schůzi). Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dnů od jejich obdržení. Anonymní stížnosti jsou přijímány, poté je odpověď písemně vyvěšena do 30 dnů na nástěnce v kanceláři. I anonymní stížnost a způsob reakce je evidován v příslušné dokumentaci.

Pokud je stížnost shledána jako oprávněná, sjedná vedoucí služby nebo orgán spolku (členská schůze) nápravu v řešení případu. Profesionální nedostatek je následně řešen na supervizním setkání. Pokud došlo k závažné profesní chybě, která vrhá pochybnost na

pracovníkovu způsobilost k výkonu dané profese v rámci služby, dochází k pracovně-právnímu postihu, případně rozvázání pracovního poměru.

2. **Orgánu spolku (členská schůze).** V tomto případě může být podána pouze písemná stížnost adresovaná do sídla spolku – Zapsaný spolek Host. pro NelhoStejnost , Jiráskova 270, Hostomice 417 52. Členská schůze je povinna se stížností zabývat. Jeho postoj vychází z objektivního pohledu na danou situaci a reflektuje ji. Orgán spolku (členská schůze) se ke stížnosti vyjadřuje do 60 dnů od jejího obdržení.

3. Na kvalitu poskytované služby Doprovázení pěstounů má klient právo si stěžovat u **příslušného odboru krajského úřadu.** Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociální práce, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, 400 02.

4. **Veřejnému ochránci práv** s tím, že se předpokládá, že stížnost na službu DP bude vyřízena způsobem výše uvedeným. Ovšem klient může veřejnému ochránci práv podávat pro něj důležité a vážné podněty i zde nebo naopak zde může získat odpovědi. Pro využití kanceláře veřejného ochránce práv nejprve doporučujeme si prostudovat webové stránky kanceláře: www.ochrance.cz: E-mail: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888, adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.