

Vyřizování a podávání stížností

Příloha

[zaznam_stiznosti.pdf](#) [1][standard_stiznosti.pdf](#) [2][stiznosti_obrazkova_forma.pdf](#) [3][eticky_kodex_nruk.pdf](#) [4]

Velikost

72.13 KB

420.91 KB

341.46 KB

189.01 KB

Standard č. 14

Čl.1

Předmět

Standard o vyřizování a podávání stížností pověřené osoby k výkonu sociálně právní ochrany dětí NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, o.p.s., (pracoviště: Poradna pro náhradní rodinnou péči, Mánesova 2367, 440 01 Louny, terénní služby: celé území Ústeckého kraje a část Libereckého kraje Českolipsko a Novoborsko).

Klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany. Stížnosti slouží jako podnět pro zvyšování kvality poskytovaných činností a slouží k zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem.

NRUK písemně zpracovává a zveřejňuje pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje klienty a další fyzické i právnické osoby jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

Čl. 2

Stěžovatel a vyřizovatel stížnosti

1) Vyřizovatelem stížnosti je osoba pověřená k výkonu sociálně právní ochrany dětí NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, o.p.s. se sídlem Boženina 169, 439 07 Peruc, IČO: 26993392. Pověření k SPOD dle z. 359/1999 Sb. vydal KÚ Ústeckého kraje, odbor soc. věcí a zdravotnictví: JID 71639/2014/KUUK, č.j. 515/SV/214. Stížnost vždy řeší nadřízený zaměstnanec, vůči němuž stížnost směřuje, zpravidla ředitel nebo jiný pověřený pracovník NRUK nebo člen správní či dozorčí rady NRUK.

2) Stěžovatelem může být klient NRUK nebo jiná fyzická či právnická osoba, která v rámci výkonu sociálně právní ochrany přijde s NRUK do styku, např. biologičtí rodiče a další osoby blízké dětí klientů NRUK, orgány sociálně právní ochrany dětí, jiné neziskové organizace působící v oblasti sociálně právní ochrany dětí nebo v oblasti sanace rodiny a poskytovatelé registrovaných sociálních služeb.

Čl. 3

Informování klientů o možnosti podat stížnost a o postupu při jejich vyřizování

1) O možnosti podat stížnost a o postupu při jejich vyřizování jsou klienti informováni prostřednictvím informací zveřejněných na webových stránkách www.nruk.cz [5], na nástěnce a ústně v průběhu jednání sociálního pracovníka s klientem. Nezletilé děti jsou informovány obrázkovou formou pravidel, viz. příloha č. 3.

2) Ostatní stěžovatelé jsou o možnosti podat stížnost a o postupu při jejich vyřizování informováni pouze prostřednictvím webových stránek.

Čl. 4

Jaké podání je za stížnost považováno

- 1) Za stížnost je považováno ústní sdělení, které má znaky stížnosti a které si přeje stěžovatel jako stížnost nebo připomínku vyřizovat. Z ústní stížnosti pro vyřízení musí být pořízen písemný záznam.
- 2) Za stížnost je považováno písemné sdělení s označením „stížnost“ zaslané poštou, datovou schránkou, emailem nebo prostřednictvím webového formuláře nebo formou „Zápisu do knihy stížností“.

Čl. 5

Postup v případě ústní stížnosti

- 1) V případě ústní nebo telefonické stížnosti sepíše oslovený sociální pracovník NRUK „Záznam o stížnosti“, viz. formulář příloha č. 1.
- 2) Jestliže si klient ústně postěžuje jinému než sociálnímu pracovníkovi NRUK, je povinen oslovený pracovník neprodleně informovat sociálního pracovníka NRUK, který je klíčovým sociálním pracovníkem klienta, ten se s klientem následně spojí a stížnost vyřizuje dle čl. 5, bodu 1).
- 3) Jestliže je to možné, řeší sociální pracovník ústně podanou stížnost na místě. Nelze-li vyřešit ústní stížnost na místě, řeší stížnost ředitel NRUK.
- 4) Jestliže je stěžovatelem nezletilé dítě, vždy konzultuje stížnost sociální pracovnice NRUK s odborníkem, např. psychologem nebo pedagogem.
- 5) Vyřizování ústních stížností na místě se řídí obdobnými pravidly jako pro vyřízení písemné stížnosti a to vždy v souladu se zásadami Etického kodexu NRUK, viz. příloha č. 2.
- 6) Evidence záznamů o ústních stížnostech a jejich vyřizování je v kompetenci klíčového sociálního pracovníka NRUK.
- 7) O ústních stížnostech je vždy informován ředitel NRUK, který je zodpovědný za vyřizování stížností v případě, že je podána na klíčového sociálního pracovníka NRUK.

Čl. 6

Postup v případě písemné stížnosti

- 1) Stěžovatelé mohou podat stížnost písemně na adresu: NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, o.p.s., Mánesova 2367, 440 01 Louny, datovou schránkou id a4ztgwc, e-mailem nahradni.rodiny.uk@gmail.com [6] nebo webovým formulářem www.nruk.cz/piste-nam [7] s uvedením jména, příjmení a fyzické nebo elektronické adresy pro zpětné vyjádření.
- 2) Nebude-li stěžovatel schopen či ochoten písemnou stížnost sepsat, postupuje se dle čl. 5.
- 3) O podání písemné stížnosti je povinen sociální pracovník či jiný pracovník NRUK vždy neprodleně informovat ředitele NRUK, pokud tak neučiní sám stěžovatel.
- 4) Vůči stěžovateli z důvodu podání stížnosti nesmí být činěny žádné sankce.
- 5) Za vyřizování písemných stížností je zodpovědný ředitel NRUK, který vždy stížnost zapíše do „Knihy stížností“.
- 6) Stěžovatel podávající stížnost obdrží nejpozději do 30 dnů ode dne podání stížnosti písemné vyrozumění o vyřešení stížnosti. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile je uživatel vyrozuměn o postupu jejího řešení.

Čl. 7

Anonymní stížnosti a postup při jejich vyřizování

- 1) Pro podávání anonymních stížností slouží poštovní schránka, která je umístěna před vstupem do Poradny pro náhradní rodinnou péči NRUK, Mánesova 2367, 440 01 Louny, tak aby splňovala účel anonymity.
- 2) Stěžovatel může podat anonymní stížnost také formou nepodepsaného dopisu, emailu či webového formuláře.
- 3) Schránku s anonymními stížnostmi vybírá ředitel NRUK nebo jiný pracovník NRUK, který je k tomuto pověřen ředitelem. Obdobný způsobem je kontrolována elektronická pošta.
- 4) Schránka a elektronická pošta je kontrolována každý pracovní den. V případě zjištění anonymní stížnosti, není vždy povinen vyřizovatel se jí zabývat, ale uzná-li ji za oprávněnou, zapíše ji do „Knihy stížností“ a bude ji řešit.
- 5) Vyřizovatel musí anonymní stížnost uznat za oprávněnou vždy, jde-li o oznámení z něhož vyplývá ohlašovací povinnost dle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí.
- 6) Stěžovatel je na nástěnce NRUK informován o formě srozumění s výsledkem oprávněné anonymní

stížnosti, tj. písemným vyjádřením k podané stížnosti ve lhůtě 30 dnů od obdržení stížnosti ředitelem NRUK. Vyjádření k podané stížnosti bude na nástěnce zveřejněno po dobu 1 měsíce.

Čl. 8**Evidence stížností**

- 1) Evidencí „Záznamů o ústních stížnostech“ je pověřen klíčový sociální pracovník stěžujícího si klienta nebo s tímto klientem jednajících dalších fyzických či právnických osob, které si v souvislosti s výkonem sociální právní ochrany stěžují. „Záznam o stížnosti“ je zakládán do spisu klienta.
- 2) Za evidencí písemných stížností v rámci „Knihy stížností“ a oprávněných anonymních stížností je zodpovědný ředitel NRUK. „Kniha stížností“ je umístěna v uzamčené skříňce v poradně NRUK, Mánesova 2367, 440 01 Louny.
- 3) „Kniha stížností“ obsahuje záznam o jménu a příjmení stěžovatele, elektronické či fyzické adresy pro odpověď, datum přijetí stížnosti, datum vyřízení stížnosti a způsob jejího vyřízení.

Čl. 9**Zástupce stěžovatele**

- 1) Stěžovatel má vždy právo si zvolit svého nezávislého zástupce, který jej bude zastupovat na základě notářsky ověřené plné moci.
- 2) Nezletilé dítě mohou zastupovat zástupci dítěte, např. pěstoun, poručník, opatrovník, rodič, prarodič a další osoby blízké, i bez notářsky ověřené plné moci.
- 3) O výsledku stížnosti podané dle čl. 9 bod 1) bude informován zástupce stěžovatele i stěžovatel.

Čl. 10**Neoprávněnost stížnosti**

- 1) Za neoprávněnou bude považována taková stížnost, která nesouvisí s činností NRUK nebo ji NRUK nemohou ovlivnit, např. počasí, nedoručení prokazatelně odeslaného emailu, sms či dopisu, apod.
- 2) Za neoprávněnou bude považovaná též stížnost, která se týká jiných subjektů než NRUK, například jiných organizací věnujících se sociálně právní ochraně dětí nebo poskytujících registrované sociální služby nebo služby v oblasti podpory a sanace rodiny, orgánů sociálně právní ochrany dětí, soudů, apod.
- 3) V případě podané neoprávněné stížnosti na místě pracovník NRUK vysvětlí situaci a informuje stěžovatele o neoprávněnosti stížnosti. Pokud stěžovatel neoprávněnost neuzná, postupuje se dle čl. 5 nebo čl. 6.

Čl. 11**Stížnost na ředitele**

- 1) Stížnosti na ředitele NRUK vyřizuje správní rada NRUK, na kterou je možné se obrátit pouze písemně na adresu: NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, o.p.s., SPRÁVNÍ RADA, Mánesova 2367, 440 01 Louny.
- 2) Stížnosti na ředitele NRUK projedná správní rada NRUK do 2 měsíců po přijetí stížnosti obdobně dle čl. 6.

Čl. 12**Stížnost na NRUK**

- 3) Stížnosti na konkrétního sociálního pracovníka NRUK lze podat na příslušný orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD).
- 4) Stížnosti na organizaci NRUK lze podat na Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně právní ochrany dětí. Stížnost je nutné zaslat písemně na adresu: Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem.

Čl. 13**Odvolání**

- 1) Stěžovatel se může obrátit se svou stížností v případě nespokojení s vyřízením na kontrolní orgán, u kterého se může odvolat: Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně právní ochrany dětí Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem. Činnost NRUK může také přezkoumat Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

Čl. 14**Ostatní ustanovení**

- 1) Pracovníci jsou ředitelem poučeni, že v žádném případě nesmí stěžovatel, který si stěžuje nést jakékoli negativní důsledky ze strany příslušného pracovníka, na kterého je stížnost podána.
- 2) Pracovníci NRUK byli seznámeni tímto standardem dne 2. 1. 2015
- 3) Účinnosti nabývá dne 2. 1. 2015

Ing. Ivo Kraus, DiS., ředitel

URL zdroje (upraveno 26/10/2015 - 22:25): <https://nruk.cz/old/stiznosti>

Odkazy

- [1] https://nruk.cz/old/sites/default/files/zaznam_stiznosti.pdf
- [2] https://nruk.cz/old/sites/default/files/14_standard_stiznosti.pdf
- [3] https://nruk.cz/old/sites/default/files/stiznosti_obrazkova_forma.pdf
- [4] https://nruk.cz/old/sites/default/files/eticky_kodex_nruk_0.pdf
- [5] <http://www.nruk.cz>
- [6] <mailto:nahradni.rodiny.uk@gmail.com>
- [7] <http://www.nruk.cz/piste-nam>