

Standard č. 14

Vyřizování a podávání stížností

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.

Čl. 1

Oprávnění podání stížnosti, vyřízení stížnosti

- 1) 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.
- 2) Stížnost může podat kromě klienta NRUUK, o. p. s. a jemu svěřeného dítěte i jiná fyzická či právnická osoba, která v rámci výkonu sociálně-právní ochrany přijde s NRUUK, o. p. s. do styku, např. biologičtí rodiče a další osoby blízké dětí klientů NRUUK, o. p. s., 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.
- 3) NRUUK, o. p. s. má písemně zpracována a zveřejněna 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.
- 4) Stížnost je oprávněna vyříditi osoba pověřená k výkonu sociálně právní ochrany dětí NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, o. p. s. se sídlem Boženina 169, 439 07 Peruc.
- 5) Stížnost vždy řeší nadřízený zaměstnanec, vůči němuž stížnost směřuje, zpravidla ředitel nebo jiný pověřený pracovník NRUUK, o. p. s. nebo člen správní či dozorčí rady NRUUK, o. p. s.

Čl. 2

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, na nástěnce poradny a ústně v průběhu jednání sociálního pracovníka s klientem. Nezletilé děti jsou informovány obrázkovou formou pravidel, viz. Příloha č. 2.
- 2) Ostatní stěžovatelé jsou o možnosti podat stížnost a o postupu při jejich vyřizování informováni pouze prostřednictvím webových stránek.

Čl. 3

Formy podání stížnosti

- 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 o stížnosti** viz. Příloha č. 1.

- 2) Za stížnost je považováno **písemné sdělení** s označením „**stížnost**“ zaslané poštou, vhozené do označené schránky na stížnosti umístěné před vstupem do poradny, datovou schránkou, e-mailem, prostřednictvím webového formuláře nebo formou zápisu do „**Knihy stížností**“.

Čl. 4

Postup v případě ústní stížnosti

- 1) V případě ústní nebo telefonické stížnosti sepíše oslovený sociální pracovník NRUUK, o. p. s. „**Záznam o stížnosti**“, viz. Příloha č. 1.
- 2) Záznam o stížnosti je následně předán k řešení řediteli NRUUK, o.p.s či jinému pověřenému pracovníkovi.
- 3) Jestliže je stěžovatelem nezletilé dítě, stížnost je konzultována s odborníkem, např. psychologem nebo pedagogem.
- 4) Za vyřizování stížností je zodpovědný ředitel NRUUK, o. p. s., který vždy stížnost zapíše do „**Knihy stížností**“.
- 5) 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. 5

Postup v případě písemné stížnosti

- 1) Stěžovatelé mohou podat stížnost písemně na adresu: NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, o. p. s., Mánesova 1340/15, 440 01 Louny, datovou schránkou id a4ztgwc, e-mailem nruk@nruk.cz nebo webovým formulářem <https://nruk.cz/contact/feedback> 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. 4.
- 3) O podání písemné stížnosti je povinen sociální pracovník či jiný pracovník NRUUK, o. p. s. vždy neprodleně informovat ředitele, a to osobně, telefonicky, mailem, v rámci porad, intervizí, pokud tak neučiní sám stěžovatel. Předá mu písemný záznam o stížnosti k vyřízení.
- 4) Vůči stěžovateli z důvodu podání stížnosti nesmí být činěny žádné sankce.
- 5) Za vyřizování stížností je zodpovědný ředitel NRUUK, o. p. s. 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. 6

Anonymní stížnosti a postup při jejich vyřizování

- 1) Pro podávání anonymních stížností slouží označená poštovní schránka, která je umístěna před vstupem do Poradny pro náhradní rodinnou péči na každé pobočce, tak aby splňovala účel anonymity.
- 2) Stěžovatel může podat anonymní stížnost také formou nepodepsaného dopisu, e-mailu či webového formuláře.
- 3) Schránku s anonymními stížnostmi vybírá ředitel nebo jiný pracovník NRUUK, o. p. s., který je k tomuto pověřen ředitelem. Obdobným způsobem je kontrolována elektronická pošta.

- 4) Schránka a elektronická pošta je zpravidla 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 nebo webových stránkách NRUK, o. p. s. informován o formě srozumění s výsledkem oprávněné anonymní stížnosti, tj. písemným vyjádřením k podané stížnosti ve lhůtě 30 dnů od obdržení stížnosti ředitelem NRUK, o. p. s. Vyjádření k podané stížnosti bude na nástěnce zveřejněno po dobu 1 měsíce.

Čl. 7

Evidence stížností

- 1) Za evidenci stížností v rámci „Knihy stížností“ a oprávněných anonymních stížností je zodpovědný ředitel NRUK, o. p. s. „**Kniha stížností**“ je umístěna v uzamčené skřínce v Poradně pro náhradní rodinnou péči, Mánesova 1340/15, 440 01 Louny.
- 2) „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. 8

Zástupce stěžovatele

- 1) Stěžovatel má vždy právo si zvolit svého nezávislého zástupce, který jej bude zastupovat na základě plné moci.
- 2) Nezletilé dítě mohou zastupovat zástupci dítěte, např. pěstoun, poručník, opatrovník, rodič, prarodič a další osoby blízké.
- 3) O výsledku stížnosti podané dle čl. 8 bod 1) bude informován zástupce stěžovatele i stěžovatel.

Čl. 9

Neoprávněnost stížnosti

- 1) Za neoprávněnou bude považována taková stížnost, která nesouvisí s činností NRUK, o. p. s. nebo ji NRUK, o. p. s. nemůže ovlivnit, např. počasí, nedoručení prokazatelně odeslaného e-mailu, sms či dopisu, apod.
- 2) Za neoprávněnou bude považovaná též stížnost, která se týká jiných subjektů než NRUK, o. p. s., 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, o. p. s. vysvětlí situaci a informuje stěžovatele o neoprávněnosti stížnosti. Pokud stěžovatel neoprávněnost neuzná, postupuje se dle čl. 4 nebo čl. 5.

Čl. 10

Stížnost na ředitele

- 1) Stížnosti na ředitele NRUK, o. p. s. vyřizuje správní rada, na kterou je možné se obrátit pouze písemně na adresu: NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, o.p.s., SPRÁVNÍ RADA, Mánesova 1340/15, 440 01 Louny.
- 2) Stížnosti na ředitele NRUK, o. p. s. projedná správní rada do 2 měsíců po přijetí stížnosti obdobně dle čl. 5.

Čl. 11

Stížnost na NRUUK, o. p. s.

- 1) Stížnosti na organizaci NRUUK, o. p. s. 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. 12

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, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem. Činnost NRUUK, o. p. s. může také p řešit **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno.

Čl. 13

Ostatní ustanovení

- 1) Standard je k dispozici k nahlédnutí na pobočce v Lounech, viz www.nruk.cz.
- 2) Pracovníci NRUUK, o. p. s. byli seznámeni s tímto standardem a jeho aktualizacemi a poučeni metodikem, což stvrzují svým podpisem v přiloženém podpisovém archu.
- 3) Tento standard nabývá účinnosti dne 1. 12. 2022.

Seznam příloh:

- podpisový arch
- Příloha č. 1 - Stížnost dítěte
- Příloha č. 2 – formulář pro podání stížnosti

Ing. Ivo Kraus, DiS., ředitel



Tel.: 910 259 997, 778 140 249, 778 140 760
Poradna: Mánesova 1340/15, 440 01 Louny
E-mail: nruk@nruk.cz, Datovka id: a4ztgwc
Web: www.nruk.cz

Podpisový arch

Zaměstnanci NRUUK, o. p. s. svým podpisem stvrzují, že byli se standardem prokazatelně seznámeni a poučení metodikem, obsah standardu jim je srozumitelný a budou se jím řídit.

Datum seznámení	Jméno a příjmení zaměstnance	Podpis zaměstnance

PŘÍLOHA Č. 1

NEVÍŠ CO DĚLAT?

UBLIŽUJE TI NĚKDO?
VYSMÍVÁ SE TI NĚKDO?
BIJE TĚ NĚKDO?
NADÁVÁ TI NĚKDO?
BERE TI NĚKDO VĚCI NEBO JÍDLO?
ROZBÍJÍ TI NĚKDO TVÉ VĚCI?
JSI S NĚČÍM NESPOKOJENÝ?
DĚLÁ TI NĚKDO VĚCI, KTERÉ NECHCEŠ?



**JESTLI ANO,
MŮŽEŠ NÁM TO ŘÍCI!!!**

PROMLUV SI SE SOCIÁLNÍ PRACOVNICÍ NEBO



MŮŽEŠ NAPSAT EMAIL

.....@nruk.cz

TO, CO SE TI NELÍBILO, PŘESTANE



MŮŽEŠ NAPSAT DOPIS

NÁHRADNÍ RODINY ÚSTECKÉHO KRAJE, O.P. S.

MÁNESOVA 1340/15, 440 01 LOUNY



MŮŽEŠ ZATELEFONOVAT

778 140 760, 778 140 249



Tel.: 910 259 997, 778 140 249, 778 140 760
Poradna: Mánesova 1340/15, 440 01 Louny
E-mail: nruk@nruk.cz, Datovka id: a4ztgwc
Web: www.nruk.cz

Příloha č. 2

Záznam o stížnosti:

Stěžovatel/ka: Jméno a příjmení	
Bydliště:	
Email:	
Telefon:	

Sociální pracovník vyřizující stížnost:	
Místo a datum přijetí stížnosti:	

Obsah stížnosti:

Způsob vyřízení: