



č. – VP 14a/CPP

## VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Účinnost od 1. 10. 2018

Vypracoval: Mgr. Kamil Litvik, Bc. Martina Jínková, Bc. Eliška Nislerová  
Dne: 30. 8. 2018  
Zodpovídá: Bc. Martina Jínková  
Schválil: Ludmila Dostálová, MBA  
Dne: 10. 9. 2018  
Počet stran: 10



## Obsah

1. Úvodní ustanovení .....	2
2. Vyřizování a podávání stížností.....	3
2.1. Podnět, námět, připomínka.....	3
2.2. Co je to stížnost .....	3
2.3. Informovanost uživatele.....	3
2.4. Druhy stížností .....	3
3. Podávání stížností .....	4
3.1. Písemně .....	4
3.2. Ústně.....	4
4. Vyřizování stížností .....	4
4.1. Písemná stížnost .....	4
4.2. Ústní stížnost .....	5
5. Evidence stížností a lhůta pro vyřízení stížnosti .....	5
6. Na co je možné si stěžovat.....	6
7. Oprávnění osoby.....	6
7.1. Kdo může podat stížnost .....	6
7.2. Zatupování uživatele.....	6
7.3. Vyhodnocení stížnosti na službu .....	6
7.4. Možnost odvolání stěžovatele.....	7

## Úvodní ustanovení

### Seznam použitých zkratk

CHMT – Charita Moravská Třebová

CPPC – Centrum pěstounské péče Cesta

### Účel dokumentu

Tento dokument definuje podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

### Rozsah platnosti



Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky Centra pěstounské péče Cesta. Tito jsou povinni jednat v souladu s tímto dokumentem.

### **Odpovědnost**

Vedoucí služby zodpovídá za aktualizaci tohoto dokumentu a je povinen (povinna) seznámit s dokumentem ostatní pracovníky.

Pracovníci jsou s tímto dokumentem seznámeni a postupují podle něj.

## **Vyřizování a podávání stížností**

### **PODNĚT, NÁMĚT, PŘIPOMÍNKA**

Jedná se o ostatní podněty k průběhu spolupráce s Centrem pěstounské péče Cesta. Tyto podněty mohou být ústní nebo písemné. Vedoucí služby je vyřídí s pěstouny osobně, bez zbytečného odkladu.

### **CO JE TO STÍŽNOST**

Stížností se rozumí písemnost, která je nazvána jako stížnost.

Stížnost je takové podání pěstouna, ve kterém žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Stížnost na kvalitu služby je každé podání, které pěstoun za stížnost považuje bez ohledu na názor pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

### **INFORMOVANOST UŽIVATELE**

Zájemce o službu je již během jednání se zájemcem o službu seznámen s tím, že si může na kvalitu poskytovaných služeb stěžovat. Právo na stížnost je zakotveno v Dohodě o výkonu pěstounské péče. Před sepsáním Dohody či při jejím podepisování je zájemci o službu vysvětlen postup podávání stížností. Dítě si může stěžovat také. Dítěti je tato možnost vysvětlena a je k tomu použita obrázková forma, která je k dispozici v kanceláři služby a vyvěšena na nástěnce služby.

### **DRUHY STÍŽNOSTÍ**

Na poskytovanou službu

Na pracovníka služby

Na průběh jednání se zájemcem

Na realizaci služby

Na pracovní postupy



Na vnitřní pravidla

## Podávání stížností

Pěstoun si může stěžovat:

### PÍSEMNĚ

Vhozením stížnosti do krabičky k tomu účelu určené a umístěné v chodbě před kanceláří služby v budově Oblastní charity Moravská Třebová, Svitavská 655/44, Moravská Třebová, která je vybírána každé pondělí (pokud to není z různých důvodů možné, je vybírána vždy první následující den, kdy to možné je)

Předáním pracovníkovi služby

Poštou na adresu Centrum péstounské péče Cesta, Bránská 210/18, 571 01 Moravská Třebová

E-mailem na adresu: [martina.jinkova@mtrebova.charita.cz](mailto:martina.jinkova@mtrebova.charita.cz)

### ÚSTNĚ

Každý si může stěžovat pracovníkovi, ten s ním stížnost sepíše a naloží s ní jako s písemnou stížností. Ústní podání stížnosti nevylučuje to, že by stížnost nebyla řešena, ale stížnost na toto řešení je již však vyloučena (bez následného písemného zaznamenání stížnosti)

Ústí stížnost lze sdělit jakémukoliv pracovníkovi organizace, který informuje ředitelku organizace a vedoucí služby

## Vyřizování stížností

### PÍSEMNÁ STÍŽNOST

Stížnost po vyjmutí z krabičky stížností či po doručení elektronickou či běžnou poštou je zapsána do formuláře „Evidence stížností“ a přiloží se do knihy. Pokud je stížnost veřejná, nikoli anonymní, zapíše pracovník také tuto stížnost do terénního deníku, který je součástí dokumentace, která je službou vedena o uživatelích.

Zapsanou stížnost pracovník předá vedoucí služby.

#### **Vedoucí prošetří podanou stížnost a navrhne způsob řešení stížnosti:**

Vedoucí projedná stížnost, zjistí, zda nedošlo k nedorozumění či zda došlo k pochybení pracovníka.

Vyžaduje-li to situace a je-li stěžovatel znám, vyslechne jej a také osoby, proti kterým je stížnost vedena. Je-li stížnost vedena proti vnitřním pravidlům, svolá vedoucí služby poradu všech osob oprávněných o vnitřních pravidlech jednat a měnit je.

Vyžaduje-li to situace, může vedoucí přizvat v rámci prošetření skutečnosti zmiňované stížností další i externí odborníky, případně jiné osoby, které mohou napomoci řešení situace.



Poté, co vedoucí služby posoudí všechny vzniklé skutečnosti, vyvodí z celé situace závěr a přijme opatření vedoucí k nápravě situace.

Pokud je řešena veřejná stížnost a stěžovatel je znám, případně je známa jeho e-mailová adresa, vyrozumí vedoucí služby stěžovatele o zjištěných skutečnostech a přijatých opatřeních. Proti tomuto řešení je možné podat novou stížnost, která již bude řešena nadřízenou vedoucí služby, ředitelkou organizace, která postupuje obdobným způsobem. Pokud byla stížnost podána anonymně, bude vyrozumění o zjištěných skutečnostech a přijatých opatřeních vyvěšeno na nástěnce služby umístěné před kanceláří služby v budově Charity Moravská Třebová po dobu jednoho měsíce, stejné vyrozumění bude vyvěšeno i na nástěnce Charity Moravská Třebová v přízemí nedaleko hlavního vchodu do budovy.

Dokumenty týkající se stížnosti jsou archivovány mezi administrativou služby, kterou Centrum péče Cesta eviduje společně s dokumentací vedenou jednotlivým uživateli v uzamykatelných skříních.

Veškeré informace o stěžovateli včetně jeho nacionálů podléhá mlčenlivosti.

## ÚSTNÍ STÍŽNOST

Pracovník požádá uživatele o zaznamenání stížnosti „Evidence stížností“. Pokud z nějakého důvodu uživatel toto zaznamenání odmítne, zaznamená pracovník stížnost pouze do terénního deníku a dále postupuje výše popsáním způsobem, pouze s výjimkou nespokojenosti stěžovatele s vyhodnocením stížnosti či s přijatými opatřeními v rámci řešení stížnosti – případnou stížnost na toto opatření může podat pouze, pokud se rozhodne svoji původní stížnost podat písemně a zaznamenat do „Evidence stížností“. Pokud stížnost není z důvodu přání stěžovatele zaznamenána do „Evidence stížností“, pracovník ji zaznamená alespoň do terénního deníku. Stížnost podaná pouze ústně se vymyká rámci oficiálního řešení stížností a pro Centrum péče Cesta je pouze orientační – zamysleme se nad jejím opodstatněním, můžeme přijmout opatření, na kterých se dohodneme a také můžeme sdělit naše závěry uživateli.

## Evidence stížností a lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost má tyto náležitosti:

- evidenční číslo (číslo stížnosti v daném roce/rok podání stížnosti)
- datum podání, termín a datum vyřízení stížnosti
- jméno stěžovatele (popř. jeho zástupce), není-li stížnost anonymní
- způsob podání stížnosti
- obsah stížnosti
- návrh nápravy a výsledek řešení stížnosti



- kým byla stížnost vyřízena, popř. komu byla postoupena (jméno, podpis)
- podpis stěžovatele (popř. jeho zástupce)
- náhradní termín vyřízení (v případě prodlevy ze závažného důvodu)

Každá stížnost je zapsaná a zaevidovaná ve složce „Stížnosti“ uložené v šanonu „Pěstounská péče - stížnosti, přání a nápady“. Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, nejdéle však do 30 dnů od podání stížnosti.

### Na co je možné si stěžovat

Pěstouni Centra pěstounské péče Cesta si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Pěstoun nebude nijak znevýhodněn ze strany pracovníků ani organizace. Podání stížnosti nesmí nijak ohrozit pěstouna v doprovázení pěstounů. Pokud podal pěstoun stížnost na pracovníka, může dojít ke změně klíčového pracovníka.

Informace o možnosti podávat stížnosti je implementována do Dohody o výkonu pěstounské péče (včetně příloh). K situaci, že je pěstoun neinformován o svém právu podávat stížnosti, by nemělo dojít.

Každá případná stížnost je podstatná a pro službu přínosná. Stížnost nastoluje otázku možného zkvalitnění služby a osobního rozvoje pracovníka. Organizace je otevřená řešení podaných stížností.

### Oprávnění osoby

#### KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

- Pěstoun Centra pěstounské péče Cesta
- Osoba pověřená uživatelem
- Rodinný příslušník či blízká osoba uživatele
- Jakákoliv osoba, která se domnívá, že vznikl důvod ke stížnosti

#### ZATUPOVÁNÍ UŽIVATELE

Pro účely podání a řešení stížnosti může pěstoun požádat svého blízkého (příbuzného, partnera, kamaráda) nebo jiného zástupce (např. pracovníka organizace) o pomoc. Žádost mohou podávat i děti, se kterými služba spolupracuje. V tomto případě jim, pokud je to žádoucí, stížnost pomohou formulovat pěstouni případně pracovník organizace.

#### VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTI NA SLUŽBU

Každoročně vedoucí služby připraví vyhodnocení všech podaných stížností. Sleduje četnost, způsob podání, předmět a vyřízení jednotlivých stížností. Vyhodnocení podaných stížností slouží jako podklad pro pravidelné hodnocení služby (viz metodika „Zvyšování kvality služeb



poskytovaných Centrem pěstounské péče Cesta), z něhož vychází možná úprava vnitřních pravidel služby. Z vyhodnocení je pořízen zápis, který je uložen ve složce „Stížnosti“ uložené v šanonu „Stížnosti, přání a nápady“ v kanceláři vedoucí Centra pěstounské péče Cesta.

### MOŽNOST ODVOLÁNÍ STĚŽOVATELE

Běžné stížnosti na pracovníky služby vyřizuje vedoucí služby.

V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucí služby či proti všem pracovníkům této služby, vyřizuje stížnost ředitelka organizace Charita Moravská Třebová.

Pokud se jedná o stížnost proti ředitelce Charity Moravská Třebová, vyřizuje stížnost ředitel Arcidiecézní charity Olomouc.

Proti řešení stížnosti je možné se odvolat k osobě, která stížnost vyřizovala, případně k osobám, které řeší stížnosti v posloupnosti výše naznačené. Je možné se dále odvolat k nadřízeným orgánům Centra pěstounské péče Cesta, kterými jsou:

- Charita Moravská Třebová: ředitelka Ludmila Dostálová  
Svitavská 44,  
Moravská Třebová 571 01  
e-mail: [reditel@mtrebova.charita.cz](mailto:reditel@mtrebova.charita.cz)
- Arcidiecézní charita Olomouc: ředitel Václav Keprt  
Křížkovského 6/505  
Olomouc 779 00  
tel.: 585 229 380  
e-mail: [vaclav.keprt@charita.cz](mailto:vaclav.keprt@charita.cz)

#### Nezávislé organizace

- Městský úřad Moravská Třebová: odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Mgr. Irena Škadrová  
Olomoucká 2  
571 01 Moravská Třebová  
tel.: 461 353 050  
e-mail: [iskadrova@mtrebova.cz](mailto:iskadrova@mtrebova.cz)
- Krajský úřad Pardubice: vedoucí sociálního odboru



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Ing. Helena Zahálková

Jiráskova 20

532 11 Pardubice

tel.: 466 026 175

e-mail: [helena.zahalkova@pardubickykraj.cz](mailto:helena.zahalkova@pardubickykraj.cz)

- Český helsinský výbor:

Ostrovského253/3

150 00 Praha 5

tel.: 257 323 508

e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

- Veřejný ochránce práv:

Ombudsman

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)





## Revize dokumentu

### VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
		Ukončení platnosti
Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
Druh změny:		Ukončení platnosti
Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
Druh změny:		Ukončení platnosti
Datum revize	Výsledek revize	Podpis odpovědného pracovníka
Druh změny:		Ukončení platnosti

