

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

Pozn.: Jedná se o zjednodušenou verzi Standardu kvality SPOD č. 14

Zpětná vazba od klientů, kterým je poskytována sociálně-právní ochrana, je pro zkvalitňování jejího výkonu velice důležitá. Podnět či připomínka jsou brány jako doporučení či upozornění na způsob poskytování nebo kvalitu sociálně-právní ochrany dětí. Za stížnost je považována nespokojenost klienta nebo jiné osoby se způsobem poskytování nebo kvalitou sociálně-právní ochrany dětí.

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

KDO MŮŽE STÍŽNOST (podnět, připomínku) PODAT?

Stížnosti může podat ten, komu je poskytována sociálně-právní ochrana nebo další osoby (např. zástupci jiných institucí, subjektů). Stěžovatel může být při podání stížnosti zastoupen, nebo může požadovat, aby při vyřizování stížnosti byla přítomna jeho blízká osoba. Stěžovatel, který má problémy s komunikací, má právo na tlumočníka.

JAK LZE STÍŽNOST (podnět, připomínku) PODAT?

Stížnost může být podána ústně, písemně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu či anonymně (při této možnosti je k využití schránka, která je umístěna v přízemí budovy, kde je umístěna kancelář). Pokud je stížnost podána anonymně, je odpověď na tuto stížnost vyvěšena na webových stránkách po dobu 1 měsíce od vyřízení.

Pokud si klient nebude jistý s formou podání stížnosti, může oslovit kteréhokoliv pracovníka, aby mu se sepsáním stížnosti pomohl.

KONTAKTY - KAM SE STÍŽNOST (podnět, připomínka) PODÁVÁ?

PÍSEMNĚ: Centrum pro dítě a rodinu Valika, z.s., Závodu Míru 170/90, 360 21 Karlovy Vary

ELEKTRONICKY: info@valika.cz

TELEFONICKY: 727 811 558 (ředitel), 739 69 53 96 (zástupce ředitele)

ÚSTNĚ: klíčový pracovník rodiny, popř. kterýkoli jiný zaměstnanec organizace

ANONYMNĚ: prostřednictvím schránky na adrese: Centrum pro dítě a rodinu Valika, Závodu Míru 170/90, 360 21 Karlovy Vary

CO BY MĚLA STÍŽNOST (podnět, připomínka) OBSAHOVAT?

V zájmu rychlého vyřízení stížnosti je žádoucí, aby obsahovala minimálně tyto údaje:

- Jméno a příjmení stěžovatele a kontakt (pokud se nejedná o anonymní stížnost)
- Obsah stížnosti (na co si stěžujete – postup pracovníka, chování pracovníka, atd.) a možné návrhy řešení
- Podpis (pokud se nejedná o anonymní stížnost)
- Datum

Pro podání stížnosti je možné využít formulář (viz příloha)

KDO BUDE STÍŽNOST (podnět, připomínku) ŘEŠIT?

Vyřizováním stížností je pověřen ředitel organizace Mgr. Petr Zmuda. Stěžovatel je vyrozuměn o vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů ode dne podání stížnosti, a to stejným způsobem, jakým žádost podal. Odpověď musí být srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Je-li stížnost směřována vůči řediteli organizaci, řeší tuto stížnost nejvyšší orgán spolku, tj. členská schůze.

JAK SE STÍŽNOST (podnět, připomínka) ŘEŠÍ?

Po přijetí stížnosti, bude řešitel stížnosti zjišťovat informace k obsahu stížnosti, zejména bude zjišťovat, zda byly dodrženy zejména právní předpisy, vnitřní předpisy organizace a standardy kvality. V případě, že zjistí, že došlo k pochybení, bude zkoumat, zda šlo o chybu systému (procesů v organizaci) nebo konkrétního zaměstnance.

Pokud stížnost směřuje vůči konkrétnímu zaměstnanci, má právo se ke stížnosti vyjádřit.

Zjistí-li se, že:

1. K pochybení nedošlo, je stěžovatel vyrozuměn o výsledku šetření. Jeho stížnost je možné brát jako podnět ke zkvalitnění SPOD
2. K pochybení došlo na straně systému (procesů organizace) nebo zaměstnance, je stěžovatel vyrozuměn, včetně konkrétních přijatých opatření pro nápravu.

ČÍM SE PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI (podnětu, připomínky) ŘÍDÍME?

- Při prošetřování skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost osoby, která stížnost podala či snížena její důstojnost a tato osoba nesmí být nadměrně zatěžována například tím, že řešení protahuje opakovaným zjišťováním skutečností různými zaměstnanci.
- Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu a objektivně bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala.
- Písemné vyřízení obsahuje přiměřenou odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedení toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny.
- V případě, že od klienta přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který se stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření.

NEJSEM SPOKOJENÝ S VYŘEŠENÍM STÍŽNOSTI. CO TEĎ?

V případě, že klient nebude spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- k orgánu, který vydal Pověření k výkonu SPOD (Krajský úřad Karlovarského kraje, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary – Dvory)
- k nezávislému orgánu (organizace monitorující dodržování lidských práv)
 - Český helsinský výbor – Štefánikova 21, Praha 5
 - Kancelář Veřejného ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno
 - Členské schůzi Centra pro dítě a rodinu Valika, z.s. – Smetanova 447, 357 31 Horní Slavkov