



**Centrum náhradní rodinné péče a sociálních služeb Arcada,z.s.**

## **Pravidla pro vyřizování stížností**

**Všechny stížnosti a připomínky jsou pro naši organizaci cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu, zlepšovat náš přístup, uvědomit si chyby a učit se z nich.**

Pro zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany dětí Centra náhradní rodinné péče a sociálních služeb ARCADA, z.s. ( CNRP ), je stížnost jedna z forem, kterou může mít zařízení jako podnět ke zlepšení. Uživatelé, jejich zákonní zástupci nebo opatrovníci, ale i zaměstnanci si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany dětí, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Připomínky a stížnosti je možné podávat na chování a přístup pracovníků a dobrovolníků, organizaci akce, k plánování, realizaci či zhodnocení služby, dodržování etického kodexu či dodržování slušnosti a morálky, dodržování písemných postupů a metodik, vašich práv a práv dětí a na plnění dohody o výkonu pěstounské péče.

### **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

- každý z cílové skupiny i zaměstnanec organizace má možnost podat stížnost
- každý z cílové skupiny i zaměstnanec obdrží informaci o způsobu podávání stížností, kde a na koho se v případě stížnosti obrátit i o způsobu, jakým se může odvolat při záporném vyřízení jeho stížnosti, osoby pečující jsou informováni již při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče
- klienti se mohou obrátit na klíčového pracovníka, popřípadě na vedoucího CNRP

#### **Stížnost můžete podat:**

- písemně na adresu: Centrum náhradní rodinné péče a sociálních služeb Arcada, z.s., Mítušova 1115/8, Ostrava- Hrabůvka
- emailem na adresu: [Arcadamedical@gmail.com](mailto:Arcadamedical@gmail.com)
- ústně kterémukoli pracovníkovi CNRP, ten si stížnost musí založit záznam o podání stížnosti
- stížnost můžete podávat anonymně anebo můžete požadovat anonymní vyřizování stížnosti
- Pokud byste se domnívali, že vaše stížnost nebyla řádně vyřízena nebo jste opravdu vážně nespokojeni s našimi službami a chováním pracovníků, obraťte se na: Krajský úřad Moravskoslezského kraje,
- Veřejného ochránce práv – Ombudsmana písemně: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno; elektronicky: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) ; pomocí interaktivního formuláře na webu: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podatstiznost/>

Vyřízením Vaší stížností se bude zabývat vedení CNRP v počtu alespoň dvou osob. Ta je povinna stížnost prošetřit a do 30 dní vám zaslat písemné vyjádření, které bude obsahovat vaši

stížnost, zjištěné informace (svědectví, popisy), v případě prokázaných pochybností analýzu případných příčin, návrh preventivních opatření, stanovisko CNRP, omluvu a nápravu stavu. Budeme moc rádi, když nás o tom, co se vám nelíbí, nezdá či s čím nesouhlasíte, budete informovat. Jen tak můžeme naše služby stále zlepšovat.

### **Pracovník pověřený evidencí stížností:**

- Vyrozumí stěžovatele, že stížnost převzal.

Evidence stížnosti obsahuje:

- datum podání a přidělené jednací číslo stížnosti
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- předmět stížnosti
- výsledek šetření
- datum vyřízení stížnosti patřící do kompetence CNRP
- vyřizování stížnosti se zúčastní sociální pracovník, event. další prizvané osoby.
- lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. Další prodloužení je možné pouze ve výjimečných případech. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

### **Proces podávání a vyřizování stížností**

- přijetí stížnosti a event. podpora k formulování a zápisu stížnosti
- evidence stížnosti do knihy stížností
- prošetření stížnosti
- vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech a následných případných opatření

### **Zásady a principy při vyřizování stížností**

**Bezpečí** - vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele před střety zájmů ze strany pracovníků.

**Diskrétnost** - znamená, že pracovník, který stížnost přijímá, má možnost hovořit se stěžovatelem dostatečně dlouhou dobu o samotě, v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly mlčenlivosti.

**Objektivnost** - pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě.

**Nezávislost** - pracovník, který je pověřen prověřováním stížností, potřebuje být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnosti nezávisle vyřizovat ten, který se nachází v zásadnějším střetu zájmů (např. vztahovém, emotivním, zodpovědnosti, nebo pokud stížnost je dokonce směřována proti jemu samotnému).

**Efektivita** – stížnosti by měly být prověřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následuje konkrétní, nápravné opatření.

**Podpora zúčastněným stranám** - podporu si zaslouží i osoba, vůči které stížnost směřuje. Podporu často potřebuje i ten, kdo stížnost prověřuje. Nemá se zapomenout ani na podporu celého týmu, který potřebuje jasné vedení, komunikaci a informace. (fámy) Je s jeho osobními daty a osobní dokumentací nakládáno v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

*Formulář pro vyřizování stížností*

### **Centrum náhradní rodinné péče a sociálních služeb, z.s.**

*Podněty a stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných organizací Centrum náhradní rodinné péče a sociálních služeb, z.s.*

Datum, kdy se událost stala:	Druh služby:	Jméno pracovníka:	Jméno a příjmení osoby podávající stížnost:( není povinné)
Kontakt, na který máme zaslat odpověď (adresa, mail, tel. číslo)	Chcete být informován o vyřízení stížnosti? <input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne		

Popis problému:

Podpis:

Převzal:

Jméno pracovníka:

Předáno kompetentnímu pracovníkovi

Datum:

Podpis pracovníka:

Vyřízeno

Datum:

Poznámka

Datum:

Podpis pracovníka:

*Vyplněný formulář zašlete na adresu: Centrum náhradní rodinné péče a sociálních služeb Arcada, z.s., Mitušova 1115/8, Ostrava Hrabůvka, nebo zašlete na e-mail: Arcadamedical@gmail.com, o nebo předejte kterémukoli pracovníkovi organizace, o vhod'te do poštovní schránky umístěné v budově organizace, na recepci. Děkujeme za podání*