

14. Standard – Vyřizování a podávání stížností

14a) Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc 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.

Stížnost může podat dítě, zákonný zástupce (jím pověřená osoba), pracovníci v zařízení, občan samostatně. Vůči tomu, kdo podá stížnost, nemohou být vedeny sankce a nelze jej trestně stíhat. Děti jsou při příjmu do zařízení seznámeny sociálním pracovníkem či tetami s pravidly zařízení, upravující chod zařízení, jejich práva a povinnosti, odstupňované dle věku.

Dále jsou informovány sociální pracovníci či tetou o možnosti podání stížnosti ústně a písemně (Zákonní zástupci jsou informováni formou textu **Pravidla pro rodiče**.)

Zákonní zástupci jsou také seznámeni s **Vnitřním řádem** a **Návštěvním řádem**, které jsou vyvěšeny v prostorách zařízení.)

Kdo, kdy a jak může podat stížnost

DĚTI

Děti si mohou stěžovat osobně, písemně, elektronicky, telefonicky; i anonymně.

Děti si mohou stěžovat tetě, sociálnímu pracovníkovi, zástupci ředitelky, ředitelce zařízení, zřizovateli ZDVOP anebo do **Schránky důvěry (podnětů a stížností)**, která je umístěna na chodbě v přízemí zařízení. Pokud si dítě stěžuje jinému pracovníkovi, ten tuto stížnost postoupí dále podle posloupnosti v první větě (tzn. vždy nadřízenému pracovníkovi, na kterého se stížnost vztahuje).

Dítě může stížnost poslat písemně na adresu zařízení nebo sepsanou stížnost předat kterémukoliv zaměstnanci zařízení, který jí předá některému z výše uvedených pracovníků.

Dítě si může také zvolit zástupce, který bude ve věci stížnosti jednat za něj, tento zástupce může být kterýkoliv pracovník zařízení, rodinný příslušník, pracovník OSPOD či jiná osoba (učitel apod.).

ZÁKONNÍ ZÁSTUPCI A JIMI POVĚŘENÉ OSOBY

Zákonní zástupci si mohou stěžovat osobně, písemně, elektronicky, telefonicky; i anonymně.

Zákonní zástupci si mohou stěžovat tetě, sociálnímu pracovníkovi, zástupci ředitelky, ředitelce zařízení, zřizovateli ZDVOP anebo do **Schránky důvěry (podnětů a stížností)**, která je umístěna na chodbě v přízemí zařízení. Pokud si zákonný zástupce stěžuje jinému pracovníkovi zařízení, ten tuto stížnost postoupí dále podle (tzn. vždy nadřízenému pracovníka, na kterého se stížnost vztahuje).

Zákonný zástupce může stížnost poslat písemně na adresu zařízení nebo sepsanou stížnost předá kterémukoliv zaměstnanci zařízení, který jí předá některému z výše uvedených pracovníků a stížnost bude evidovaná v **Knize stížností**.

DALŠÍ OSOBY

Další osoby si mohou stěžovat osobně, písemně, elektronicky, telefonicky; i anonymně.

Další osoby (pracovníci jiných organizací a institucí, příbuzní dítěte, kteří nemají právo na informace o dítěti, cizí lidé, učitelé ve škole, lékař aj.) si mohou stěžovat tetě, sociálnímu pracovníkovi, ředitelce, zřizovateli ZDVOP. Pokud si další osoba stěžuje jinému pracovníkovi, ten tuto stížnost postoupí dále podle posloupnosti v první větě (tzn. vždy nadřízenému pracovníkovi, na kterého se stížnost vztahuje).

Způsob podání stížnosti:

Písemná stížnost

Stížnost může být poslána písemně na adresu zařízení, může být i předána kterémukoliv zaměstnanci zařízení nebo ji na místě může zaznamenat do **Knihy stížností**. Zaměstnanci zařízení stížnosti vždy předají ředitelce, která je bude řešit a o řešení vyrozumí stěžovatele. Stížnost bude evidovaná **v Knize stížností**. Písemná stížnost obsahuje tyto náležitosti: jméno osoby, která stížnost podává (pokud nejde o anonymní stížnost), datum podání, předmět stížnosti, způsob, jakým chce být o vyřízení stížnosti informován (písemně na adresu, osobně aj.).

Schránka důvěry (podnětů a stížností)

Schránka důvěry (podnětů a stížností) je ve ZDVOP Koala Janovice umístěna na jednom místě.

Schránka důvěry (podnětů a stížností) je přístupná všem, kteří mají přístup do zařízení (dětem, zaměstnancům), je umístěna na chodbě v přízemí. **Schránka důvěry (podnětů a stížností)** je kontrolována a vybírána pracovníkem zařízení a to **v pracovní dny denně**.

Podněty jsou evidovány v **Knize podnětů a stížností**, která se nachází v kanceláři zařízení.

Kde se uvádí: datum podání, kdo podnět/stížnost podal, co je předmětem podnětu/stížnosti a řešení podnětu/stížnosti.

Anonymní stížnost

Anonymní stížnost, která je podána **ústně**. Jde o stížnost, kdy stěžovatel přijde do zařízení a přeje si zůstat v anonymitě nebo neuvede jméno.

Povinnost pracovníka, jemuž je stížnost tlumočena, je zacházet s ní, jako by byla anonymní (stěžovatel si přeje být anonymizovaný). Anonymní stěžovatel si může vybrat kterékoli pracovníka v zařízení, ke kterému má důvěru, a tomu stížnost sdělit. Tento pracovník stížnost předá řediteli zařízení nebo jeho zástupci a stížnost bude zaznamenána **do Knihy podnětů a stížností**.

Anonymní stížnost podána **písemně** (stížnost, kdy si stěžovatel přeje zůstat v anonymitě nebo neuvede své jméno). Tato písemná stížnost bude vložena do **Knihy podnětů a stížností**.

Telefonická a ústní stížnost

Telefonická a ústní stížnost bude také evidovaná do **Knihy podnětů a stížností**.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Oprávněnými osobami, které stížnosti vyřizují, je ředitelka zařízení nebo její zástupce. Další pracovníci mohou vyřizovat stížnosti, pouze z pověření ředitelky zařízení, který posoudí závažnost stížnosti.

Stížnost je vyřízena co nejrychleji, stížnost dítěte je řešena neprodleně!!! Nejzazší lhůta pro vyřízení stížností je do 30 kalendářních dnů. V případě postoupení stížnosti členům Předsednictva SOOD může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 kalendářních dnů, přičemž do 30 kalendářních dnů je stěžovatel obeznámen se započatím řešení stížnosti.

Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od členů Předsednictva SOOD nespokojen, může stížnost podat na nezávislou instituci k prošetření.

Při osobním předání stížnosti se snaží pracovník, přijímající stížnost, dodržovat následující principy komunikace:

- Naslouchat
- Vysvětlit /Omluvit se /vyjádřit pochopení/
- Vyřešit
- Poděkovat

Stížnosti se vyřizují individuálně podle jejich obsahu a závažnosti. S jejich vyřízením, s případnými nápravnými opatřeními jsou seznámeny obě strany.

Když si stěžují děti

Dítě si může stěžovat na **tetu**, na **jiné pracovníky**, na **chod zařízení**. Ve všech případech se pracovník ZDVOP, přijímající stížnost dítěte, snaží důsledným šetřením zjistit, zda je stížnost dítěte oprávněná či neoprávněná. Stížnost je předána sociálnímu pracovníkovi, který informuje ředitelku zařízení. Dále učiní zápis do **Knihy podnětů a stížností**.

Ředitelka zařízení: Dítě vyslechne a pohovorem s ním se snaží zjistit oprávněnost jeho stížnosti. Pokud ředitelka dojde k závěru, že by stížnost mohla být oprávněná, pohovoří o situaci popsané dítětem s tetou. Následně se pracovník snaží sjednat nápravu a to vysvětlením situace mezi oběma stranami (dítětem a tetou) a sjednáním nápravy ze strany tety.

Nápravná opatření mohou být dále následující:

Pokud se jedná o pochybení tety – pohovorem, výtkou, případně upozorněním, že pokud by teta nezměnila výchovné postupy, může to vést k rozvázání pracovního poměru ze strany zaměstnavatele.

V případě, že si dítě přeje být v **anonymitě** (nechce, aby se o jeho stížnosti teta dověděla), řeší pracovník stížnost obdobně, ovšem bez toho, aby dítě vyšlo z anonymity. Pracovník dítě vyslechne a pohovorem s ním se snaží zjistit oprávněnost jeho stížnosti. Pokud stížnost nebude oprávněná, pracovník s dítětem probere jeho povinnosti a sdělí mu, jaké má teta možnosti, když on své povinnosti neplní.

Dítě a péče tety o dítě je následně intenzivně sledována, s dítětem nejméně 2x/týdně hovoří sociální pracovník zařízení o jeho aktuálních pocitech z pobytu v zařízení.

Zákonní zástupci (jimi pověřené osoby)

Stížností zákonných zástupců řeší vždy ředitelka zařízení. Zákonný zástupce si může stěžovat na **zařízení obecně**, na **tetu**, na **sociálního pracovníka**, na **jiného pracovníka** zařízení, na **poskytování sociálně právní ochrany**. Vždy je nutné zajistit nápravná opatření a následně o tomto provést zápis do **Knihy podnětů a stížností**.

Ředitelka zařízení zjistí všechny okolnosti, které se stížnosti týkají. Postupuje podle těchto pravidel:

- Naslouchat
- Vysvětlit /Omluvit se /vyjádřit pochopení/
- Vyřešit
- Poděkovat

Fáze vysvětlení a vyřešení se týká i tet, kterých se stížnost může týkat.

Modelová situace: Pocit zákonného zástupce, že se teta chová vůči zákonnému zástupci nevhodně, přezíravě, agresivně. Tuto situaci řeší ředitelka zařízení, který vyslechne obě strany.

Další osoby

(pracovníci jiných organizací a institucí, jiní příbuzní dítěte, kteří nemají právo na informace o dítěti, cizí lidé, učitelé ve škole, lékař aj.).

V případě stížností dalších osob (bez pověření zákonných zástupců) se postupuje takto:

Stížnosti řeší vždy ředitelka zařízení, je proveden zápis do **Knihy podnětů a stížností**. V případě, že je stížnost oprávněná, provedou se taková opatření, aby k dalším stížnostem nebyl důvod.

V případě stížností zaměstnanců zařízení postupuje následovně:

Stížnosti řeší vždy ředitelka zařízení, pokud se netýká přímo jeho (v takovém případě o stížnosti rozhoduje Předsednictvo SOOD).

Pracovníci zařízení si mohou stěžovat na **provoz zařízení** či na **konkrétního pracovníka**. Je proveden zápis do **Knihy podnětů a stížností**. Postupuje se opět podle těchto pravidel:

- Naslouchat
- Vysvětlit /Omluvit se /vyjádřit pochopení/
- Vyřešit
- Poděkovat

Modelová situace: Teta si stěžuje na kolegyni, že neekonomicky hospodaří se svěřenými finančními prostředky, nedoplňují např. mycí potřeby, které došly... S oběma tetami je proveden pohovor, pokud dojde k dohodě ve věci společného hospodaření s finanční dotací, následují častější kontroly spokojenosti obou tet s pracovními podmínkami. Je nabídnuta supervize.

Lhůty pro vyřízení stížností:

Stížnosti řešíme co nejrychleji, stížnost dítěte řešíme NEPRODLENĚ – dbáme na psychický stav svěřeného dítěte, pro které je traumatem sebemenší podnět k nespokojenosti a se stížností související prezentace problému.

Nejzazší lhůta pro vyřízení stížností je do 30 kalendářních dnů. V případě postoupení stížnosti členům Předsednictva SOOD může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 kalendářních dnů, přičemž do 30 kalendářních dnů je stěžovatel obeznámen se započatím řešení stížnosti.

Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od členů Předsednictva SOOD nespokojen, může stížnost podat na nezávislou instituci k prošetření.

Kontaktní adresy pro stížnosti a podněty

Ředitelka zařízení

JUDr. Marie Vodičková
Bousovská 742/3, 197 00 Praha 19 – Kbely
Tel. 725 999 161

Předsednictvo SOOD

SOOD, Na Poříčí 1041/12, 110 00 Praha 1, Nové Město

Orgán vydávající pověření SPOD

Krajský úřad Plzeňského kraje
Odbor sociálních věcí
Škroupova 18
306 13 Plzeň

Forma oznámení výsledku o vyřízení stížnosti kopíruje formu podání stížnosti.