

Standard 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování odborného sociálního poradenství

KRITÉRIUM 7. a

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Klient má právo podat připomínku (drobná kritika, upozornění), podnět (návrh ke zlepšení kvality) nebo stížnost (vyjádření nespokojenosti, opakovaná připomínka a cílem je náprava stavu, který vyvolal krizi). Zda bude vyjádření označeno jako připomínka, podnět nebo stížnost je pouze na klientovi, ze strany Dětského centra Pluto (dále jen DC) bude písemnost posuzována vždy podle jejího obsahu. Vyjádřit se může například ke kvalitě a poskytování služby odborného sociálního poradenství, prostorám DC Pluto, pracovníkům, informacím atd. O tomto právu je každý klient a zájemce informován prostřednictvím nástěnky v jednací místnosti, webových stránek a písemných dokumentech. Klient může podat vyjádření anonymně a nesmí vyvolat újmu žádné osobě.

Vyjádření je v případě potřeby možné vyjádřit alternativními způsoby nebo prostřednictvím jiné nezávislé osoby. Situace může nastat např. v případě jazykové bariéry nebo specifických potřeb klienta.

Podání stížnosti, podnětu, připomínky je možné:

Písemně (vhozením písemnosti do schránky a důvěry v DC, poštou vč. elektronické, předáním písemné informace sociální pracovníci).

- 1) V **písemné stížnosti/elektronické stížnosti** uvede stěžovatel jméno, příjmení, datum narození, adresu bydliště nebo adresu pro doručování, proti čemu nebo komu stížnost směřuje a důvody stížnosti. V případě, že stěžovatel neuvede všechny potřebné údaje, může DC Pluto požadovat doplnění některých údajů a důvodů stížnosti.
- 2) Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, neučiní-li tak, nemůže být stěžovateli zasláno vyrozumění o vyřízení stížnosti.
- 3) **Ústně** v rámci osobního i telefonického rozhovoru s pracovníkem služby odborného sociálního poradenství.
O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam Formulář k podání stížnosti, případně se sepíše na čistý papír, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.

Klient může podat stížnost u každého z pracovníků služby odborného sociálního poradenství, který o stížnosti informuje ředitele. Ten rozhodne o jejím způsobu vyřízení. V případě, že bude stížnost

směřována na ředitele, je klient poučen, že si stížnost může podat na Krajském úřadě Moravskoslezského kraje.

Anonymní stížnosti jsou považovány za zpětnou vazbu, na základě, které proběhne hodnocení poskytované služby pro zvýšení její kvality. V opačném případě, kdy stížnost není anonymní, je projednán celý obsah stížnosti a na každou informaci je klientovi písemně odpovězeno.

KRITÉRIUM 7. b

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení

S ohledem na zdravotní a psychický stav klienta je klient při první osobní konzultaci, nebo některé z dalších, srozumitelně informován o pravidlech spolupráce a jeho právu na podání podnětu, připomínky a stížnosti včetně informace o postupu vyřízení. Tyto informace jsou mu poskytnuty také v online a písemné formě vč. kontaktů na pracovníky služby. Podání těchto informací je přizpůsobeno i s přihlédnutím na rozumovou vyspělost klienta/dítěte např. ve formě obrázků. V případě, že si klient vyžádá kontakt na ředitele, musí mu být předán. Při řešení má možnost vyjádřit se každá ze zúčastněných stran a je jednáno se všemi, koho se podnět, připomínka a stížnost týká.

Klient má možnost být v této věci zastupován nezávislou osobou, kterou si sám zvolí na základě písemného zmocnění, nebo svým opatrovníkem.

KRITÉRIUM 7. c

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

Ředitel služby odborného sociálního poradenství si vede evidenci ústních i písemných stížností. Všechny stížnosti musí být urychleně a odpovědně prozkoumány a vyřízeny v celém jejich rozsahu. Prošetření stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně takovým způsobem, aby nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi dotčenými účastníky. Šetření provádí ředitel DC, nebo pověřená osoba (pracovník určený ředitelem DC). Dbají při tom, aby byl co nejlépe zjištěn skutečný stav tvrzených skutečností. Stížnost, jejíž prošetření náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k prošetření bez zbytečného odkladu. Stěžovatel musí být o tom vyrozuměn do 10 dnů od postoupení stížnosti příslušné organizaci. DC nevyrozumí stěžovatele o postoupení stížnosti v případě anonymní stížnosti a stížnosti podané elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu. Organizace, které byla stížnost postoupena k prošetření jinou organizací, příjem stížnosti stěžovateli nepotvrzuje.

Vyřízení stížnosti

- 1) Stížnost, kterou není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, případně spisového materiálu, musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení. V případě, že stížnost do 30 dnů nelze z odůvodněných důvodů vyřídit, zejména pokud je nutné si k prošetření stížnosti vyžádat vyjádření, stanoviska nebo spisový materiál, prodlužuje se uvedená lhůta o nezbytně nutnou dobu pro vyžádání potřebných dokumentů, nejdéle však o 30 dnů. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti je DC povinno informovat stěžovatele do 5 dnů ode

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367

dne prodloužení lhůty. DC nevyrozumí stěžovatele o prodloužení lhůty v případě anonymních stížností a stížností podaných elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu. Okamžitá reakce se vyžaduje u případů, kdy se jedná o závažné skutečnosti nebo je podezření na páčání trestné činnosti.

- 2) Ve výše uvedené lhůtě musí stěžovatel dostat odpověď na všechny části stížnosti v písemné nebo elektronické podobě. V odpovědi stěžovateli se dále uvedou informace o zjištěných nedostacích a skutečnostech, informace o přijatých opatřeních, možnost obrátit se na

zřizovatele, případně další skutečnosti.

- 3) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla přijata opatření, potřebná k odstranění zjištěných závad, a stěžovatel je o výsledku vyrozuměn.
- 4) Stížnosti a spisový materiál, týkající se jejich vyřizování, se zakládají u ředitele.

Obsahem vyřízení stížnosti je datum jejího vyřízení, podpis a jméno vyřizující osoby, výsledek vyřízení, nastavená opatření v případě opodstatnění stížnosti a poučení o možnosti odvolání.

K R I T É R I U M 7. d

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

V případě, že je klient s vyřízením stížnosti ve službě odborného sociálního poradenství nespokojen, je informován o možnosti požádání nadřízených orgánů služby k přešetření způsobu vyřízení stížnosti. S tímto odvoláním může kontaktovat:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, který je zřizovatelem organizace, a to na odboru sociálních věcí na adrese ul. 28. října 117, 702 18 Moravská Ostrava
- Ministerstvo práce a sociálních věcí na adrese Na poříčním právu 1/376, Praha 2
- Kancelář Veřejného ochránce práv, který je nezávislým orgánem, na adrese Údolní 39, Brno
- Český helsinský výbor na adrese Štefánikova 261/21, Praha Smíchov

Ochrana osobních údajů

V situaci, kdy se klient bude domnívat, že je zpracování jeho osobních údajů v organizaci je nepřesné či v rozporu se zákonem nebo ochranou jeho soukromí a osobního života, může klient požádat o vysvětlení ředitele odborného sociálního poradenství nebo odstranění vzniklého stavu. V případě oprávněné žádosti klienta bude závadný stav neprodleně odstraněn a pokud to bude možné bude klient o tomto kroku informován, v opačném případě se klient může obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Nástroje:

Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Evidence stížností/podnětů/připomínek
- Formulář k podání stížnosti
- Formulář k ústnímu projednání
- Stížnosti schéma pro děti

Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto
- Ochrana osobních údajů
- Spisový a skartační řád

Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Právní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.

Webové stránky:

- www.plutocentrum.cz

Místo realizace: Lípová 618/12, Město, 736 01 Havířov

Závaznost: pracovníci DC Pluto

Třetí vypracování: 5. 12. 2024

Aktualizace: 5. 12. 2026

Zpracoval: mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Zuzana Klimszová

Schválil: Mgr. Zuzana Klimszová