Poradna pro rodinu Pardubického kraje

Příspěvková organizace Pardubického kraje
zastoupená ředitelkou Mgr. Petrou Láškovou,
se sídlem Mozartova 449, 530 09 Pardubice
www.poradnapardubice.cz

Směrnice č. 4/2023

K přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby odborného sociálního poradenství/ sociálně-právní ochrany (dále SPO)

Ředitelka Poradny pro rodinu Pardubického kraje (dále „Poradna“) – příspěvkové organizace Pardubického kraje vydává tuto směrnici. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2023.

Článek 1
Seznámení klienta s možností podání stížnosti

Každý klient je při prvním kontaktu u vstupního rozhovoru před uzavřením ústní nebo písemné smlouvy o poskytnutí sociální služby, případně před podpisem „Dohody o výkonu pěstounské péče“ seznámen s možností podání stížnosti. Tato informace je také součástí „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“ a „Dohody o výkonu pěstounské péče“. Klient je seznámen s informací, že si může v případě nespokojenosti s rozhodnutím ředitelky poradny ve věci vyřízení stížnosti podat odvolání k nadřízenému orgánu – tedy Krajskému úřadu Pardubického kraje. Tato směrnice je k dispozici k nahlédnutí ve vstupních prostorech všech pracovišť poradny.

Článek 2
Kdo může stížnost podat

K podání stížnosti je oprávněn uživatel služby/klient SPO, který není veden v anonymitě, k podání stížnosti je oprávněn také uživatel služby/klient SPO, který je veden v anonymitě. Na kvalitu a průběh řešení stížnosti nesmí mít vliv to, zda je stížnost podána anonymně či konkrétním uživatelem. Tito dva možní stěžovatelé se následně liší oznámení, jak je stížnost následně řešena a vyřešena.

- Stížnost je podána uživatelem služby/ klientem SPO, který není veden v anonymitě.

V případě, že je stížnost podána klientem, který není veden v anonymitě je lhůta k vyřízení stížnosti 30 dní. Stěžovateli se poté zašle v dané lhůtě vyrozumění, jak bylo se stížností naloženo, kdo ji řešil a jaký byl vyvozen závěr, popř. sankce. V případě, že byla stížnost předána orgánu vyššímu, je uživateli služby/klientovi SPO tato informace sdělena, zároveň je sdělena informace o prodloužení lhůty potřebné k vyřízení stížnosti. Stěžovateli je také sděleno, kdo a s jakou pravděpodobností stěžovateli sdělí výsledek šetření stížnosti (např. stížnost byla původně podána Poradně, stížnost byla také paralelně podána na Krajský úřad Pardubického kraje; stížnost bude vyřízena nadřazeným orgánem, a to Krajským úřadem Pardubického kraje).
Podat stížnost může také osoba blízká uživatele služby/klienta SPO, příbuzný. Také osoba, kterou uživatel služby/klient SPO pověří k podání stížnosti.

- Stížnost je podána klientem/uživatelem služby, osobou, která vystupuje anonymně.

K vyřízení stížnosti je lhůta 30 dní. Vyrozumění o vyřízení stížnosti je zveřejněno na vývěsní tabuli - webové stránky Poradny, www.poradnapardubice.cz, v sekci Dokumenty, Postup pro vyřizování stížností. Zde je popsáno vyrozumění, jak bylo se stížností naloženo, kdo ji řešil a jaký byl vyvozen závěr, popř. sankce. V případě, že byla stížnost předána orgánu vyššímu, je anonymnímu uživateli služby formou vývěsní tabule zároveň sdělena informace o prodloužení lhůty potřebné k vyřízení stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal. Při přijímání stížností zařízení respektuje způsob podání stížnosti, formu ústní, písemnou, zápis do knihy stížností.
Stížnost se podává kterémukoliv pracovníkovi, který ji bez prodlení předá ředitelce Poradny.
Stěžovatel je informován o svém právu odvolat se proti vyřízení stížnosti.
Z podané stížnosti je zřejmé, na koho stěžovatel podává stížnost (pracovník / pracovníci / tým / celý kolektiv Poradny) či na co si stěžovatel stěžuje (způsob poskytování, forma poskytování, průběh poskytování služby atd.).

Článek 3
Forma podání stížností

Uživatel služby/ klient SPO může podat stížnost písemně (emailem, v listinné podobě) i ústně včetně telefonické stížnosti. Ústní stížnost se poté písemně zaznamená na daném pracovišti Poradny do Knihy stížností. Tato kniha je vedena na každém pracovišti Poradny, je k dispozici u sociálního pracovníka pro příjem klientů. Všechny formy stížností se vždy bez výjimky zaznamenávají do evidence stížností a do Knihy stížností. Stěžovatel může podat stížnost na Krajském úřadě Pardubického kraje, rovněž ústně, emailem a v listinné podobě, vyřizování stížnosti se nadále řídí předpisy Krajského úřadu Pardubického kraje.

Článek 4
Přijímání a evidence stížností

Stížnosti se přijímají každý pracovní den na všech pracovištích Poradny pro rodinu Pk v obvyklou pracovní dobu, tzn. v dobu otevírací. Tato otevírací doba je uvedena jak na vstupních dveřích Poradny pro rodinu Pardubického kraje, tak na webových stránkách www.poradnapardubice.cz. Každá zaslaná stížnost je zaznamenána do Knihy přijaté pošty a předána ředitelce PPR Pk. Detašovaná pracoviště zašlou stížnost poštou řediteli PPR Pk, dále kopii si založí na svém pracovišti a zapíšou ji do Knihy přijaté pošty a do Podacího deníku, že stížnost postoupili na ředitelství do Poradny pro rodinu Pk se sídlem v Pardubicích. Stížnost bude adresována řediteli PPR Pk a odeslána doporučeným dopisem. Na každém pracovišti je záznamová Kniha stížností, kam zaměstnanec zaznamená potřebné údaje (datum obdržení stížnosti, iniciály stěžovatele a stručný popis stížnosti, komu a kdy byla stížnost postoupena). Na pracovišti v Pardubicích kniha obsahuje lhůtu, do kdy má být stížnost vyřízena a termín skutečného vyřízení stížnosti. Dokumentace a veškeré materiály týkající se vyřizování stížností se zakládají v jednom provedení na pracovišti, kde byla stížnost podána, a v jednom provedení v sídle ředitele organizace. Všechny stížnosti podané na detašovaném pracovišti v Chrudimi, Ústí nad Orlicí a ve Svitavách musí být zaznamenány na pracovišti v Pardubicích, a to z důvodu, že jednotlivé výše zmiňované pobočky nemají právní subjektivitu a oprávnění řešit podanou stížnost. Oprávnění má pouze ředitelka organizace na pracovišti v Pardubicích.

Článek 5
Lhůta pro vyřízení stížnosti

Termín vyřízení stížnosti je 30 dnů. V ojedinělých případech může být tato stanovená lhůta překročena, pokud Poradna musí zajistit další potřebná šetření stížnosti. O všech skutečnostech musí být stěžovatel neodkladně vyrozuměn. V oznámení musí být uvedeny důvody, pro které byla lhůta k vyřízení stížnosti prodloužena.

Článek 6
Vyřizování stížnosti

Ředitelka se po seznámení se stížností vyhodnotí, zda je stížnost oprávněná a dále zda nenáleží její vyřízení jiné instituci. Při dlouhodobější nepřítomnosti ředitelky vyřizuje stížnosti její zástupce. Ředitelka organizace nebo pověřený zaměstnanec podle obsahu podání zabezpečení vyřízení stížnosti. Považují-li to za vhodné, vyslechnou stěžovatele a zaměstnance, proti kterému je stížnost směřována. Stížnost nesmí být vyřizována zaměstnancem, proti kterému je zahájena. Stížnost na ředitele organizace musí být postoupena zřizovateli. Má-li stěžovatel za to, že

stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, má právo požádat nadřízený orgán, tj. zřizovatele, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Ve chvíli, kdy je stížnost podána paralelně na více institucí, je vždy záležitostí výše nadřazeného orgánu zahájit patřičné kroky. Do vyřešení takové stížnosti není organizace podřadná tomuto nadřazenému orgánu se k záležitosti vyjadřovat ani podávat průběžné zprávy. Nadřazený orgán sám vyzve organizaci podřazenou k podání vysvětlení, k vyřízení jednotlivých bodů stížnosti a po celkovém souhrnu všech zpráv vydá nadřazený orgán závěr. Se závěrem vyrozumí v tomto případě stěžovatele nadřazený orgán.

Článek 7
Výsledek šetření stížnosti

O výsledku šetření je vždy pořízen písemný - elektronický záznam. Byla-li stížnost shledána důvodnou, ředitelka organizace učiní opatření k nápravě. O opatřeních k nápravě bude stěžovatel informován jen v případě, pokud o to požádal. Výsledek šetření je založen do spisu klienta a do Knihy stížností.

Článek 8
Kontrola a rozbor stížností

Kontrolu a rozbor stížností provádí ředitelka organizace 1x ročně. Ze svých zjištění vyvozuje závěry pro zkvalitnění práce poradny. O výsledcích informuje zřizovatele ve zprávě o činnosti Poradny.

Článek 9
Závěrečná ustanovení

Tato směrnice je aktualizována dne 1. 11. 2023.

Mgr. Petra Lášková
ředitelka Poradny pro rodinu Pardubického kraje