

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

Stručný obsah

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve Službách pro pěstouny Oblastní charity Pardubice.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Jméno** | **Funkce** | **Datum** | **Podpis** |
| **Schválil:** | Mgr. Marie Hubálková | ředitelka | 14. 10. 2022 |  |

**Obsah**

[1. ÚČEL 3](#_Toc39557393)

[2. PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ 3](#_Toc39557394)

[3. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 3](#_Toc39557395)

[3.1. POSLOUPNOST PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ 4](#_Toc39557396)

[3.2. KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 4](#_Toc39557397)

[4. PŘÍLOHY 5](#_Toc39557398)

[4.1. PŘÍLOHA Č. 1 - KNIHA EVIDENCE STÍŽNOSTÍ NA KVALITU 5](#_Toc39557399)

# 1. Účel

Pravidla popisují způsob podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany ve Službách pro pěstouny v Oblastní charitě Pardubice (dále jen pověřená osoba). Pravidla mimo jiné uvádí způsob informování osob pečujících či osob v evidenci (dále jen osoba pečující) jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

# 2. podání stížností

Všechny osoby pečující mají možnost podat stížnost na zaměstnance pověřené osoby (dále jen zaměstnanec), na kvalitu poskytované služby nebo na způsob poskytování služby či mít připomínky nebo podněty k poskytování služby pověřenou osobou. Osoba pečující je při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče srozumitelně informována o možnosti podat stížnost, viz Informační materiál pro osoby pečující a Informační materiál pro děti. V průběhu poskytování služby je jí tato možnost opakovaně připomínána.

Stížnost lze podat ústně, písemně, telefonicky či elektronicky (e-mailem nebo pomocí elektronického formuláře na webu i anonymně). Využít může rovněž schránku pro podání stížností (Schránka pro podávání pochval a stížností na kvalitu či způsob poskytování Služeb pro rodiny s dětmi) umístěnou na budově v Češkově ulici 1247, která umožňují také anonymní podávání stížností. Schránku zpravidla jednou týdně kontroluje zaměstnanec, který stížnost předá vedoucímu pracovníkovi.

Stížnost může přijmout kterýkoliv zaměstnanec Oblastní charity Pardubice (dále jen OCHPCE) který stížnost předá vedoucímu pracovníkovi. Každá stížnost je zapsaná do Knihy evidence stížností na kvalitu služby, je opatřena datem podání, jménem toho, kdo stížnost přijal, datem vyřízení a záznamem o tom, jak byla stížnost vyřízena a kdo ji vyřizoval. Kniha evidence stížností na kvalitu služby je uložena v kanceláři vedoucího pracovníka.

# 3. vyřizování stížností

Pokud se jedná o stížnost na konkrétního zaměstnance, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený. Pokud jde o stížnost na kvalitu poskytované služby, vyřizuje ji vedoucí služby. Osoba, která stížnost vyřizuje, komunikuje s osobou, proti které byla stížnost podána i se stěžovatelem, pokud je znám, případně s dalšími zúčastněnými osobami.

Osoba, která stížnost podala, má právo účastnit se vyřizování stížnosti nebo se může nechat zastoupit zvoleným zástupcem. Projednání stížnosti se všemi zúčastněnými stranami probíhá odděleně, aby byla zajištěna důvěrnost pro stěžovatele, o jednání se provede zápis. V případě zájmu všech zúčastněných může projednání stížnosti probíhat společně.

Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu, objektivně a bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečnostem.

V případě, že je nalezeno řešení stížnosti, na něž přistoupí všechny strany, je toto zapsáno a všichni připojí své podpisy. V případě, že není nalezeno řešení stížnosti nebo není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se odvolat k vyšší instanci (viz. Posloupnost pro podání stížnosti).

Osoba, která stížnost podala i osoba, proti které stížnost směřovala, mají právo na pořízení kopie provedeného zápisu o jednání i o nalezeném řešení.

Stížnost se vyřizuje neodkladně, nejdéle však do 30 dnů ode dne jejího doručení. Lhůta může být ve výjimečných případech prodloužena až na 60 dní (např. při nepřítomnosti stěžovatele nebo při žádosti o vyjádření třetí osoby apod.). Pokud je lhůta překročena, nebo se její překročení dá očekávat, je třeba o této skutečnosti a důvodech neprodleně informovat účastníky, zejména stěžovatele.

Při ohlášení zvláště závažné skutečnosti nebo podezření z páchání trestné činnosti, je nutné reagovat bez prodlení.

Stížnost je vyřízena písemně. Písemné vyřízení stížnosti obsahuje přiměřenou odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedením toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny. Odpověď je stěžovateli doručena doporučeným dopisem na adresu, kterou uvedl.

V případě, že přichází další stížnost od stěžovatele se stejným obsahem, je prověřeno, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření

V případě anonymní stížnosti bez uvedené adresy, je písemná odpověď po dobu 30 dnů od vyřízení stížnosti veřejně vyvěšena v okně pověřené osoby na adrese Češkova 1247, Pardubice.

Po vyřízení je stížnost uložena, archivována a po uplynutí doby archivace skartována v souladu se Spisovým a skartačním řádem OCHPCE.

##  3.1. Posloupnost pro podání stížnostÍ

**Klient si stěžuje na: Stížnost řeší:**

Klíčového pracovníka Vedoucí Služeb pro rodiny s dětmi

Vedoucího pracovníka Ředitel Oblastní charity Pardubice

Ředitele Oblastní charity Pardubice Diecézní ředitel v Hradci Králové

Diecézního ředitele v Hradci Králové Veřejnému ochránci práv

##  3.2. Kontakty pro podávání stížností

**Bc. Tereza Saifrtová, DiS.** – vedoucí Služeb pro pěstouny

Češkova 1247, Pardubice, PSČ 530 02

tel: 777 296 826, 461 100 445

email: tsaifrtova@charitapardubice.cz

**Mgr. Marie Hubálková** – ředitelka Oblastní charity Pardubice

V Ráji 732, Pardubice, PSČ 530 02

tel: 777 736 015

email: hubalkova@charitapardubice.cz

**Ing. Anna Maclová** – ředitelka Diecézní katolické charity Hradec Králové,

Velké náměstí 37/46, Hradec Králové, PSČ 500 01

tel: 495 063 135

email: dchhk@hk.caritas.cz

**Veřejný ochránce práv**

Údolní 658/39, Brno, PSČ 602 00

tel: 542 542 111

email: podatelna@ochrance.cz

***Další místa, kde je možné si stěžovat:***

Vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, Pardubice, PSČ 532 11

Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

# 4. přílohy

## 4.1. příloha č. 1 - KNIHA EVIDENCE STÍŽNOSTÍ NA KVALITU SLUŽBY