

Vyřizování a podávání stížností

14a	Pověřená osoba 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.
-----	--

Popis naplňování

Verze č.: 4

Datum revize: 1. 3. 2017

Účastníci přípravy mají právo na podání stížnosti v případě zjištění porušení jejich práv pracovníkem pověřené osoby nebo při nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování sociálně-právní ochrany. Podavatel stížnosti se může obracet na kteréhokoliv zaměstnance pověřené osoby, na vedoucího pověřené osoby, na jeho přímého nadřízeného či na zadavatele příprav (KÚ LK). Stížnosti je možné podávat ústně, telefonicky, či písemně (v tištěné nebo elektronické podobě), a to i anonymně. Postup při vyřizování stížností je zveřejněn na internetových stránkách a v prostorách pověřené osoby. Při vyřizování stížností budou respektována lidská práva a soukromí stěžovatele. Stížnost nesmí být důvodem pro nedoporučení žadatele či k diskriminačnímu jednání ze strany pověřené osoby. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na nadřízený orgán pověřené osoby (KÚ LK). Žadatelé, jejich rodinní příslušníci či osoby spoluposuzované mohou kromě oficiální stížnosti vyjádřit i svá přání, doporučení či spokojenost se způsobem vedení přípravy, a to ústně i písemně všem pracovníkům pověřené osoby, vedoucímu pověřené osoby, jeho přímému nadřízenému i Krajskému úřadu Libereckého kraje.

Postup při vyřizování stížností se řídí následujícími pravidly:

1. Na zaměstnance pověřené osoby a na vedoucího zařízení je možné se se stížností obracet **osobně či telefonicky** pouze v pracovní době (pondělí – čtvrtek 8:00 – 17:00 hodin, pátek 8:00 – 13:00 hodin). Pracovník pověřené osoby, na kterého se podavatel stížnosti obrátí, s ním podrobně probere důvody jeho stížnosti a pokusí se zjednat nápravu, je-li možná. Podavatel stížnosti má právo vyjádřit svá očekávání a představy, týkající se možného řešení jeho stížnosti. Pracovníci pověřené osoby podavatele stížnosti vždy požádají o **písemné vyjádření** stížnosti, v kterém je uveden **předmět** stížnosti a **datum** jejího podání. Toto vyjádření může být podáno jak v tištěné podobě – pak je podavateli stížnosti při příjmu předána kopie s potvrzením o převzetí stížnosti, tak v elektronické podobě, pak je podavateli stížnosti potvrzeno přijetí emailu taktéž elektronicky. V případech, kdy podavatel stížnosti není schopen stížnost sepsat (například pro zdravotní handicap), může být stížnost sepsána pracovníkem pověřené osoby, a to následovně: pracovník provede při osobním setkání s podavatelem stížnosti zápis

s přesnými citacemi podavatele stížnosti tak, aby nemohlo dojít ke zkreslení nebo subjektivnímu zápisu pracovníka pověřené osoby. Se zápisem je podavatel stížnosti seznámen, po jeho odsouhlasení je stížnost předána vedoucímu zařízení.

2. Veškeré stížnosti jsou předávány vedoucímu pověřené osoby – PhDr. David Cichák, Dvorská 445/10, 460 05, Liberec 5, v případě jeho nepřítomnosti zástupkyni vedoucího – Mgr. Pavlína Vedralová, tamtéž. K prověření obsahu stížnosti (k doplnění stížnosti či k vyjádření k jejímu obsahu) může být přizván podavatel stížnosti nebo zaměstnanec, vůči kterému je stížnost podávána. Na vyřízení stížnosti má vedoucí pověřené osoby **30 dní** od převzetí stížnosti, která může být prodloužena o dalších 30 dní v určených případech – například v situaci, kdy z důvodu dočasné nepřítomnosti podavatele stížnosti nebo zaměstnance nelze získat jeho vyjádření, vztahující se k projednávané stížnosti; nebo v případě, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu, než zaměstnance pověřené osoby – například byla-li stížnost podána na vedoucího zařízení. V tomto případě stížnost vyřizuje ředitel zařízení. O prodloužení 30denní lhůty pro vyřízení stížností pověřená osoba vždy informuje podavatele stížnosti v co nejbližší možné době. Vyřízení **písemné** stížnosti je vždy v **písemné** formě, doručeno odpovídajícím způsobem (osobní předání, poštou, elektronicky – dle typu stížnosti). Pokud je stížnost anonymní, její vyřízení je vyvěšeno na internetových stránkách pověřené osoby – www.rpliberec.cz v sekci NRP po dobu 30 dnů. Každá stížnost a její vyřízení jsou evidovány ve zvláštním šanonu chronologicky za sebou.
3. Podavatel stížnosti může vyjádřit svou nespokojenost, a to i s vyřízením své stížnosti, také u přímého nadřízeného pověřené osoby – Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p. o., ředitel Mgr. Ivo Brát, Tanvaldská 269, 463 11, Liberec 30. Další možností je podat stížnost u zřizovatele pověřené osoby – Krajský úřad Libereckého kraje, odbor sociálních věcí, Mgr. Jolana Šebková, U Jezu 642/2a, 461 80, Liberec 2. Vyřízení stížnosti se pak řídí vnitřními pravidly těchto zařízení.