

Každou stížnost vnímáme jako podnět k zamyšlení se nad kvalitou poskytovaných služeb

Může se stát, že jste v naší službě s něčím nespokojení. Budeme rádi, když se o tom dozvíme, když zavoláte nebo napíšete, abychom se o problému dozvěděli a mohli ho řešit.

Máte také možnost podat stížnost např.

- ústně, telefonicky, e-mailem kterémukoliv pracovníkovi Pracoviště NRP
- písemně předáním pracovníkovi Pracoviště NRP
- vhozením do poštovní schránky
- poštou
- datovou schránkou, ...

Postup pro vyřizování stížnosti:

- Pracoviště NRP se zabývá všemi stížnostmi.
- Stížnosti podané ústně nebo telefonicky sepíše pracovník, který stížnost přijal. Formulace odpovídá obsahu stížnosti. Souhlas s obsahem potvrdí stěžovatel svým podpisem. Pokud nelze podpis zajistit, podepíše stížnost pracovník, kterému byla stížnost podána.
- E-mailem zasláná stížnost bude vytištěna a pracovník, který ji dostane do schránky elektronické pošty, ji předá ředitelce.
- Poštovní schránku vybírá ředitelka organizace event. pověřený pracovník.
- Každá stížnost je předána ředitelce, která ji zapíše do Evidence podaných stížností a prověří její důvodnost.
- O vyřízení stížnosti je podána stěžovateli písemná zpráva, pokud o ni požádá (osobně, poštou, e-mailem), a to i v případě, že stížnost bude posouzena jako neoprávněná.
- Ředitelka organizace vede Evidenci všech podaných stížností, ze které je patrný způsob řešení stížnosti.
- Pro každou podanou stížnost je založena dokumentace, která je na požádání dostupná dotčeným stranám, inspekci kvality. Dokumentace může být vedená v listinné i elektronické podobě. Po vyřízení stížnosti je dokumentace uložena u ředitelky organizace.
- Stížnost se vyřizuje v nejkratším možném čase, maximálně ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího podání.

- Stěžovatel může podat stížnost i anonymně. V tomto případě bude vyřízení stížnosti bráno jako podnět pro zkvalitnění služby. Závěry z prošetření stížnosti, které mají vliv na způsob práce Pracoviště NRP bude zpracován do metodik, standardů kvality nebo vnitřních předpisů.
- Stěžovatel je nejpozději do 5 pracovních dnů od podání stížnosti informován o procesu vyřizování stížnosti a lhůtě, ve které má být stížnost vyřízena.
- Stěžovatel má právo zvolit si pro vyřízení stížnosti zástupce.
- Pokud není stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení jeho stížnosti nebo pokud není stížnost vyřízena včas, může podat stížnost Krajskému úřadu Zlínského kraje.
- Výsledek šetření, spolu s opatřením ke sjednání nápravy je projednán na poradě a následně doplněn do Evidence podaných stížností.

Stížnost může podat:

1. Pěstoun, se kterým má organizace uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče.
2. Rodinný příslušník pěstouna uvedeného v bodě 1. (např. manžel, dítě)
3. Dítě v pěstounské péči (včetně pěstounské péče na přechodnou dobu).
4. Rodinný příslušník dítěte v pěstounské péči, nebo osoba blízká dítěti v pěstounské péči.
5. Jiné osoby (např. pěstouni, jejichž žádost o uzavření dohody byla ze strany organizace odmítnuta apod.)
6. Jiné právnické nebo fyzické osoby, které přijdou do kontaktu s prací Pracoviště NRP při STROP, z. ú.

Pokud se na nás obrátí někdo (např. rodič dítěte v PP) se stížností na pěstouna, se kterým máme uzavřenou dohodu, vysvětlíme mu naši roli a sdělíme mu, že stížnost na pěstouna si může podat u OSPOD ORP pěstouna. Pokud se jedná o pěstouny na přechodnou dobu, pak také Krajskému úřadu ZK.

Děti mohou podávat stížnosti zejména:

- Ústně klíčové pracovníci nebo kterékoliv jiné pracovníci organizace,
- písemně ředitelce organizace,
- telefonicky nebo formou SMS ředitelce organizace,
- písemně,
- prostřednictvím formuláře na webových stránkách organizace.

Pokud není stížnost podána anonymně, dbá pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti na to, aby dítě o vyřízení stížnosti informoval způsobem, který je pro dítě srozumitelný.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby je možné podat u těchto osob/institucí:

1. Ředitelka STROP z. ú. Mgr. Helena Miklová, STROP, z. ú., Dlouhá 2699, Zlín 760 01, helena.miklova@strop-zlin.cz
2. Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně právní ochrany dětí, Tř. T. Bati 21, Zlín, www.zlinskykraj.cz
3. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha, www.mpsv.cz
4. Další instituce.