

 <p>PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY</p>	<h2 style="text-align: center;">PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY SLEZSKÉ DIAKONIE</h2>								
<p>Název dokumentu:</p> <p>Druh dokumentu:</p> <p>Datum vypracování:</p>	<p><b>Vyřizování a podávání stížností</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Základní dokument revidovaný</td> <td style="width: 25%;">Identifikační znak:</td> <td style="width: 25%;">PPR/SQ14</td> </tr> <tr> <td>31. 12. 2014, revize: 11/2015, 9/2016, 12/2017, 9/2018, 10/2019, 10/2020, 10/21, 10/22, 10/23 10/24, 10/25</td> <td>Platnost od:</td> <td>1.11. 2025</td> </tr> </table>			Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ14	31. 12. 2014, revize: 11/2015, 9/2016, 12/2017, 9/2018, 10/2019, 10/2020, 10/21, 10/22, 10/23 10/24, 10/25	Platnost od:	1.11. 2025
Základní dokument revidovaný	Identifikační znak:	PPR/SQ14							
31. 12. 2014, revize: 11/2015, 9/2016, 12/2017, 9/2018, 10/2019, 10/2020, 10/21, 10/22, 10/23 10/24, 10/25	Platnost od:	1.11. 2025							
<p>Vypracoval:</p>	<p>Barbora Niemiecová Kateřina Horváthová Marie Klimková Marie Poledníková Ester Heczková</p>	<p>Vydal: Podpis:</p>	<p>Vedoucí programu Ester Heczková</p>						
<p>Plánovaná revize k:</p>	<p>10/2026</p>	<p>Zodpovědnost:</p>	<p>Metodik programu</p>						
<p>Závaznost:</p>	<p>Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky střediska</p>								

## SQ14 – Vyřizování a podávání stížností

<i>Kritérium</i>	
14a	<p><i>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.</i></p>

## Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

- Program považuje názory klientů za důležité, proto jim umožňuje vyjádřit se ke službě, a to podnětem nebo stížností
- každý zájemce či klient Programu má právo si stěžovat na průběh služby, na kvalitu, přístup pracovníků atd.
- každá **zpětná vazba (podnět i stížnost)** je pojmána pozitivně a po zpracování může vést ke zkvalitnění služby

### Stížnost

- **stížnost** je konkrétně vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytnuté služby, zejména pokud jde o práva klienta
- pokud je to možné, je při vyřizování stížnosti poskytnut prostor stěžovateli k vyjádření jeho názorů
- zájemce či klient Programu má možnost při podání a vyřizování stížnosti zvolit si svého zástupce, rovněž má možnost si k jednání o stížnosti přizvat další osobu
- stížnost zájemce či klienta nemá negativní vliv na průběh poskytovaných služeb Programu a na jejich další možné využití
- formulář pro podání stížnosti<sup>1</sup> je k dispozici v prostorách pobočky na vyžádání a na webových stránkách Programu
- stížnost zájemce či klienta může být uvedena na tomto formuláři, ale také v jiném dokumentu, který se v takovém případě stává přílohou formuláře pro podání stížnosti
- stížnost či podnět mohou být podány i anonymně
- stížnost či podnět týkající se vzdělávacích aktivit je možné podat prostřednictvím zpětné vazby (ústní, písemné) v průběhu nebo po skončení této aktivity

### Podnět

- **podnět** může mít kladný nebo záporný obsah, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb
- pracovník se vážně zabývá podněty, které získá; pokud je to možné, ihned reaguje a domluví se na dalším postupu (např. klient chce příspěvek na rovnátka pro dítě – pracovník odkáže rodinu na možnost sepsání projektu na nadační fond)
- pracovník diskutuje nad podnětem v rámci intervize nebo porady a hledá s týmem možné řešení/nápravu
- podněty, které souvisí s činností organizace, předá nadřízené osobě (např. nové aktivity pro děti)
- podněty jsou primárně zaznamenávány elektronicky v Google za jednotlivé pobočky (složka je sdílená mezi pracovníky pobočky a vedoucím Programu)
- po diskuzi nad podnětem v rámci týmu koordinátor pobočky předá návrhy na změnu vedoucímu PPR, případně koordinátorovi vzdělávání (např. vzdělávací aktivity)
- o řešení a způsobu vyřízení podnětu informuje osobu, která podnět vznesla

---

<sup>1</sup> Příloha SQ14 – „Podání stížnosti“

V případě, že je přednesen materiál, který není jasně označen jako stížnost či podnět, rozhodne o jeho druhu pracovník, který materiál vyřizuje - usoudí dle charakteru a obsahu textu.

### **Postup při podávání stížností**

#### **Způsob podání stížnosti**

Stížnost může osoba podat:

##### **1. Osobně (ústně)**

- osobně nebo zprostředkovaně prostřednictvím zástupce v prostorách pobočky, případně při kontaktu v terénu

##### **2. Písemně**

- vhozením stížnosti do označené schránky v prostorách pobočky či dopisem zaslaným poštou nebo e-mailem, případně osobním doručením na adresu pobočky, datovou schránkou, příp. vyplněním zpětné vazby týkající se vzdělávací aktivity
- schránku na dopisy vybírají pracovníci pobočky každý provozní den pobočky (nejsou-li všichni celý den mimo pracoviště v rámci práce v terénu, služební cesty apod.)
- označenou schránku na stížnosti vybírá koordinátor pobočky nejméně 1x týdně, v případě boxu umístěného ve vzdělávacích prostorách ihned po realizaci vzdělávání
- adresy poboček Programu:

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Havířov, Ostrava:

- *Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark*
- [pp.vedouci.ha@slezskadiakonie.cz](mailto:pp.vedouci.ha@slezskadiakonie.cz)

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Karviná, Orlová:

- *Masarykovo nám. 6, 733 01 Karviná-Fryštát*
- [pp.vedouci.ka@slezskadiakonie.cz](mailto:pp.vedouci.ka@slezskadiakonie.cz)

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Český Těšín:

- *Frýdecká 34, 737 01 Český Těšín*
- [pestouni.ct@slezskadiakonie.cz](mailto:pestouni.ct@slezskadiakonie.cz)

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Třinec, Jablunkov:

- *nám. Míru 551, 739 61 Třinec*
- [pestouni.tc@slezskadiakonie.cz](mailto:pestouni.tc@slezskadiakonie.cz)

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Frýdek-Místek:

- *Kostikovo nám. 646, 738 01 Frýdek-Místek*
- [pestouni.ct@slezskadiakonie.cz](mailto:pestouni.ct@slezskadiakonie.cz)

##### **3. Telefonicky**

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Havířov, Ostrava:

- *tel. číslo 734 640 284*

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Karviná, Orlová:

- tel. číslo 605 205 208

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Český Těšín:

- tel. číslo 731 519 985

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Třinec, Jablunkov:

- tel. číslo 605 205 120

Program pro pěstounské rodiny, pobočka Frýdek-Místek:

- tel. číslo 731 519 985

(Pozn.: Všechna telefonní čísla spadají do sítě operátora T-Mobile.)

#### **4. Prostřednictvím sociálních sítí (Facebook a Instagram)**

- prostřednictvím oficiálních profilů Programu na sociálních sítích (Facebook jednotlivých poboček Programu, Instagram Programu), a to formou:
  - soukromé zprávy,
  - komentáře či veřejné reakce, ze které je zřejmý obsah stížnosti.
- je považována za standardní podání stížnosti
- stížnost zaznamená pracovník, který ji zjistil (pracovník spravující profil nebo pracovník, který na ni upozorní), a bez zbytečného prodlení ji předá koordinátorovi pobočky k dalšímu vyřízení dle postupu pro stížnosti.
- v případě veřejného komentáře je stěžovateli jako odpověď na jeho komentář nabídnut bezpečnější způsob další komunikace (např. soukromá zpráva, email, telefon).

#### **5. Anonymně**

- vhozením do označené schránky v prostorách pobočky (adresy viz bod 2)
- jiným způsobem, kdy nejde ověřit identitu stěžovatele (např. zpětná vazba týkající se vzdělávací aktivity odevzdaná anonymně)

#### **Postup při vyřizování stížností**

- stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník Programu
- pracovník stížnost bez zbytečného prodlení předá k vyřízení koordinátorovi pobočky
- v případě, že stěžovatel chce podat stížnost koordinátorovi pobočky, a ten není přítomen na pobočce, přebírá stížnost kterýkoliv pracovník pobočky s tím, že poskytne stěžovateli nadepsanou obálku se jménem koordinátora na vložení stížnosti a zalepení, kterou bez zbytečného odkladu předá koordinátorovi pobočky, nebo stěžovateli poskytne kontaktní údaje koordinátora, aby jej stěžovatel mohl kontaktovat sám
- stížnosti týkající se vzdělávacích aktivit vyřizuje koordinátor pobočky, která aktivitu garantuje, nebo koordinátor vzdělávání dle kompetencí daných v Manuálu realizace vzdělávacích aktivit pro pěstounské rodiny
- analogicky se postupuje při přijetí stížnosti na koordinátora pobočky a vedoucího Programu

**Stížnost na koordinátora pobočky přijímá a vyřizuje jeho přímý nadřízený, tj. vedoucí Programu:**

Mgr. Ester Heczková

Adresa: Frýdecká 34, 737 01 Český Těšín

Telefon: 730 547 947

Email: [pestouni.vedouci@slezskadiakonie.cz](mailto:pestouni.vedouci@slezskadiakonie.cz)

ID datové schránky: 5xnbjqh

**Stížnost na vedoucího Programu přijímá a vyřizuje jeho přímý nadřízený, tj. vedoucí Oblasti**

**Těšínsko:**

Bc. Dagmar Bystroňová, DiS.

Adresa: Třanovského 1758/10, 737 01 Český Těšín

Telefon: 734 177 912

Email: [d.bystronova@slezskadiakonie.cz](mailto:d.bystronova@slezskadiakonie.cz)

ID datové schránky: 5xnbjqh

**1. Stížnost podaná ústně**

- stížnost podaná ústně – telefonicky, osobně na pobočce nebo na jiném místě (v terénu) – je zapsána do formuláře „Podání stížnosti“, který obsahuje tyto údaje:
  - evidenční údaje stížnosti,
  - předmět stížnosti,
  - návrhy stěžovatele pro vyřešení situace,
  - kontaktní údaje stěžovatele (pokud je chce uvést),
  - preferovaný způsob vyrozumění o vyřízení stížnosti.
- stížnost je zároveň evidovaná v tabulce pro evidenci stížností<sup>2</sup> a zařazena do složky „Stížnosti“, evidenci provede pracovník, který stížnost přijal
- stížnost, kterou podává stěžovatel osobně, se vyřizuje v soukromí v konzultační místnosti nebo v kanceláři pobočky
- stížnost může být řešena ihned na místě, pokud je přítomen koordinátor pobočky (vedoucí Programu, vedoucí Oblasti Těšínsko) a okolnosti to umožňují
- o způsobu řešení a vyřízení stížností je proveden zápis do formuláře „Zápis o řešení stížnosti“<sup>3</sup>
- lhůta pro vyřízení stížnosti je jeden měsíc od převzetí či doručení stížnosti pobočce, tj. 30 kalendářních dnů
- pokud nelze stížnost vyřídit z důvodných příčin (např. dočasná nepřítomnost stěžovatele, zdravotní indispozice pracovníka, prodlení se stanoviskem externího odborníka aj.) v takto stanovené lhůtě, je stěžovatel vyrozuměn zprávou o dílčích krocích i důvodu zdržení

<sup>2</sup> Příloha SQ14 - „Tabulka pro evidenci stížností“

<sup>3</sup> Příloha SQ14 – „Zápis o řešení stížnosti“

- O výsledku řešení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn jím preferovaným způsobem; na email stěžovatele (zaheslovaně), pokud není znám, je tak učiněno písemně na adresu bydliště stěžovatele.

## **2. Stížnost podaná písemně**

- stížnost podaná písemně (na formuláři, e-mailem, datovou zprávou či dopisem) je součástí (či přílohou) „Podání stížnosti“, evidována v tabulce pro evidenci stížností a zařazena do složky „Stížnosti“
- evidenci provede pracovník, který stížnost přijal
- o způsobu vyřízení stížnosti je proveden zápis ve formuláři „Zápis o řešení stížností“
- vyrozumění o výsledku řešení písemné stížnosti je předáváno stěžovateli stejným způsobem, jakým byla stížnost přijata (dopis, e-mail-zaheslovaně) nebo jinak dle žádosti stěžovatele

## **3. Stížnost podaná prostřednictvím sociálních sítí (Facebook a Instagram)**

- pokud byla stížnost vznesena veřejně na sociálních sítích Programu (např. komentář, příspěvek na zdi) je stěžovatel ve vyrozumění upozorněn, že podrobnosti řešení nejsou z důvodu ochrany důvěrnosti sdělovány veřejně, ale v soukromé zprávě jeho profilu či jinak dle žádosti stěžovatele (email - zaheslovaně)
- stížnost přijatá prostřednictvím sociálních sítí - soukromá zpráva, komentář, příspěvek na zdi - je pracovníkem, který ji zjistil, převedena do formuláře „Podání stížnosti“, zaevidována v tabulce pro evidenci stížností a zařazena do složky „Stížnosti“
- o způsobu vyřízení stížnosti je proveden zápis ve formuláři „Zápis o řešení stížností“
- vyrozumění probíhá stejným způsobem, jakým byla stížnost podána, pokud stěžovatel nezvolí jiný preferovaný způsob; pokud není uveden - na email stěžovatele (zaheslovaně).

## **4. Stížnost podána anonymně**

- stížnost je vyřizována obdobně jako ve výše uvedených případech s tím, že v záznamech nejsou uvedena identifikační data stěžovatele
- vyrozumění o výsledku řešení anonymní stížnosti je zveřejněno v prostorách pobočky (na nástěnce) po dobu 30 dnů. Po zvážení obsahu sdělení vedoucí pracovník (vedoucí Programu, koordinátor pobočky) informuje o řešení při setkání více klientů (např. při vzdělávání, kulatých stolech).

## **Postup při vyhodnocování stížností**

- přijme-li Program stížnost, bude kompetentní pracovník (koordinátor pobočky, koordinátor vzdělávání, vedoucí Programu či vedoucí Oblasti Těšínsko) zjišťovat, zda byly dodrženy stanovené metodické postupy Programu (standardy) a organizace (směrnice, nařízení aj.)

- stížnost, která není vedena na konkrétního zaměstnance, bude vyhodnocována v pracovním týmu pobočky, s ohledem na možné budoucí organizační či metodické změny na pobočce (příp. Programu)
- zvláštní zřetel vyžaduje opakovaná stížnost, tzn. opakované stížnosti různého předmětu od stejného stěžovatele, případně stížnosti od různých stěžovatelů, ale se stejným předmětem stížnosti
- vyhodnocování stížnosti proběhne v týmu pracovníků pobočky Programu či na poradě celého Programu (dle závažnosti) s cílem diagnostikovat důvody opakování stížností (např. neuspokojivé vyhodnocování stížností ze strany Programu, osobnost stěžovatele, nerealizování opatření vedoucích ke zlepšení služeb atd.)
- v případě, že došlo k pochybení, bude následně přezkoumáno, zda šlo o chybu systému, či konkrétního zaměstnance
- pokud nedošlo k pochybení, bude zvaženo, zda podaná stížnost může sloužit jako podnět ke zkvalitnění služby
- koordinátor pobočky (příp. vedoucí Programu) průběžně kontroluje nová opatření přijatá na základě stížností

Zjistí-li se, že:

- A. **K pochybení nedošlo:** Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku šetření. Pokud lze využít stížnost jako podnět ke zkvalitnění služby, bude ve vyrozumění i přijaté konkrétní opatření pro zkvalitnění služeb Programu.
- B. **K pochybení došlo:**
  - a) **Chyba je na straně systému Programu:** Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku šetření a bude mu adresována omluva. Ve vyrozumění stěžovateli bude uvedeno i konkrétní přijaté opatření pro nápravu příslušné chyby a předcházení jejího opakování.
  - b) **Chyba je na straně pracovníků Programu:** Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku šetření a bude mu adresována omluva. Ve vyrozumění stěžovateli bude uvedeno i konkrétní přijaté opatření pro nápravu příslušné chyby a předcházení jejího opakování. Stěžovatel bude rovněž informován o případné sankci uplatněné vůči chybujícímu pracovníkovi ([viz SQ 2 - Ochrana práv a chráněných zájmů](#)).

O stížnosti vedené v kompetenci koordinátora pobočky, jejím řešením a výsledku šetření bude bez zbytečného odkladu informován vedoucí Programu.

**V případě nespokojenosti stěžovatele s výsledkem vyřízení jeho stížnosti má možnost dále se obrátit v rámci organizační struktury organizace na:**

**vedoucí Programu pro pěstounské rodiny Slezské diakonie:**

Mgr. Ester Heczková

Adresa: Frýdecká 34, 737 01 Český Těšín

Telefon: 730 547 947

Email: [pestouni.vedouci@slezskadiakonie.cz](mailto:pestouni.vedouci@slezskadiakonie.cz)

ID datové schránky: 5xnbjqh

**vedoucí Oblasti Těšínsko Slezské diakonie:**

Bc. Dagmar Bystroňová, DiS.

Adresa: Třanovského 1758/10, 737 01 Český Těšín

Telefon: 734 177 912

Email: [d.bystronova@slezskadiakonie.cz](mailto:d.bystronova@slezskadiakonie.cz)

ID datové schránky: 5xnbjqh

**náměstka ředitele Slezské diakonie, Sekce pro sociální práci a projektové řízení:**

Mgr. et Ing. Romana Bělová

Adresa: Adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

Telefon: 731 137 998

Email: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezskadiakonie.cz)

ID datové schránky: 5xnbjqh

**ředitele Slezské diakonie:**

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.,

Adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

Telefon: 558 764 340

Email: [z.filipkova@slezskadiakonie.cz](mailto:z.filipkova@slezskadiakonie.cz)

ID datové schránky: 5xnbjqh

Stížnost může být dále směřována také těmto institucím:

- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

Adresa: 28. Října 117, 702 18 Ostrava

Telefon: 595 622 155

Email: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

ID datové schránky: 8x6bxsd

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Adresa: Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2

Telefon: 950 191 111

Email: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

ID datové schránky: sc9aavg

- **Kancelář veřejného ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 888

Email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

[deti@ochrance.cz](mailto:deti@ochrance.cz) - tento e-mail je určen pouze dětem a náctiletým

ID datové schránky: jz5adky

Zjednodušený text tohoto standardu je obsahem „Pravidel pro podávání podnětů a stížností“<sup>4</sup>, která jsou součástí tzv. informačního balíčku pro klienty.

---

<sup>4</sup> Příloha SQ14 – „Pravidla pro podávání podnětů a stížností“