

## **Postup při vyřizování stížnosti Centrum náhradní rodinné péče (CNRP)**

Není-li klient spokojen s kvalitou či způsobem výkonu sociálně-právní ochrany nebo s respektováním svých práv, má právo podávat stížnost či jiný podnět. K podání a vyřizování své stížnosti si klient může zvolit zástupce (např. příbuzného nebo instituci).

**Stížnost** – předem danou formou (ústní, písemná) je vyjádřena nespokojenost s kvalitou a způsobem výkonu sociálně-právní ochrany (např. chování pracovníka CNRP vůči klientovi) a situaci je potřeba v rámci organizace řešit a případně sjednat nápravu.

**Jiný podnět** – je chápán jako připomínka, oznámení nebo žádost ohledně mírných nedostatků v kvalitě či způsobu výkonu sociálně-právní ochrany. Může se také jednat o návrh na zlepšení.

Způsob podání stížnosti:

- ústně – pracovníkovi CNRP či řediteli Poradenského a krizového centra, p.o. (PKC), kteří o stížnosti provedou podrobný zápis do Knihy stížností. Klient má možnost vyjádřit svá očekávání možného řešení. Řešení stížnosti může proběhnout ústní formou a dohodou o dalším postupu.
- písemně:
  - ✓ předána osobně pracovníkovi CNRP nebo řediteli PKC (pracovník na kopii potvrdí klientovi převzetí stížnosti)
  - ✓ vhozena do schránky u vchodových dveří CNRP (U Náhonu 5208, Zlín) nebo do schránky na kterémkoliv pracovišti PKC
  - ✓ poštou na adresu CNRP (U Náhonu 5208, 760 01 Zlín)
  - ✓ e-mailem – [cnrp@pkcentrum.cz](mailto:cnrp@pkcentrum.cz) nebo na adresu pracovníka CNRP, ke kterému má daná osoba důvěru

Stížnost může být podána také anonymně vhozením do schránky CNRP či některého z pracovišť PKC. Odpověď na tuto stížnost bude vyvěšena na nástěnce pracoviště, na kterém byla stížnost podána, a to po dobu 14 dnů od uplynutí lhůty dané k vyřešení stížnosti.

Obsah písemné stížnosti:

- datum
- předmět stížnosti
- jméno, příjmení
- podpis stěžovatele s uvedeným kontaktem k doručení vyjádření ke stížnosti

Lhůta na vyřízení písemné stížnosti je 30 dnů od jejího převzetí nebo doručení. Písemné stížnosti zpravidla řeší ředitel.

V případě, že klient není spokojen s výsledkem nebo postupem řešení jeho stížnosti, může se obrátit se stížností na zřizovatele CNRP – Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany, Tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín. Klient má možnost se také obrátit na MPSV.

Všechny stížnosti a jejich řešení jsou evidovány v chronologickém pořadí u ředitele PKC – Kniha stížností, a všichni pracovníci jsou o tomto informováni.

Klient může rovněž svá přání a doporučení pro zlepšení služeb CNRP či svou spokojenost s činností CNRP vyjádřit formou Hodnotícího dotazníku, který je k dispozici v prostorách CNRP.

**Připomínky a stížnosti jsou pro pracovníky CNRP zdrojem nových podnětů pro jejich další rozvoj a zvyšování kvality poskytovaných služeb.**