

Centrum pro rodinu a děti, z.s.
Dluhonská 1481/91
750 02 Přerov
IČO 22606939

Tel.: +420 776 810 970
Email: cprd-info@seznam.cz
Web: www.cprd.cz



SMĚRNICE Č. 13/2022

ORGANIZACE, ŘÍZENÍ VE SPOLKU A STÍŽNOSTI

Zpracovala a uvolnila: Mgr. Marie Stoklásková
Datum vydání/účinnosti: 1. 4. 2022
Datum revize: 1. 1. 2025
Určeno pro: Osoby pečující, zaměstnance pověřené osoby

Obsah

1.	Organizace ve spolku.....	2
1.1	Směrnice.....	2
1.2	Opatření.....	2
2.	Vedení řízení ve spolku.....	2
2.1	Žádost o zahájení řízení.....	2
2.2	Proces řízení.....	2
2.3	Výsledek řízení – usnesení.....	3
2.4	Výsledek řízení – rozhodnutí.....	3
2.5	Evidence rozhodnutí.....	3
2.5	Přehled žádostí a rozhodnutí.....	3
2.6	Opravné prostředky v řízení.....	4
3.	Stížnosti.....	4
3.1	Stížnost.....	4
3.2	Oprávnění podat stížnost.....	4
3.3	Oprávnění přijmout stížnost.....	4
3.4	Charakter stížnosti.....	5
3.5	Formulář stížnosti.....	5
3.6	Vyřizování stížností.....	5
3.7	Prodloužení doby pro vyřízení stížnosti.....	5
3.8	Evidence stížností.....	5
3.9	Připomínky.....	5

1. Organizace ve spolku

Organizace, vztahy nadřízených a podřízených zaměstnanců jsou dány organizační strukturou spolku. Nejvyšším řídicím a organizačním orgánem ve spolku je ředitelka. Ředitelka organizuje a řídí spolek prostřednictvím řídicích dokumentů, mezi které patří:

1.1 Směrnice

Všichni zaměstnanci pověřené osoby jsou povinni se řídit směrnicemi ředitelky. Některé ze směrnic jsou v souladu s dohodou o výkonu pěstounské péče závazné i pro osoby pečující. Směrnice mohou naplňovat standardy a zároveň mohou postihovat ty činnosti spolku, které standardy neřídí, a přitom je potřeba v těchto oblastech sjednotit postup pracovníků. Za jejich tvorbu, uvádění v praxi a kontrolu jejich dodržování je zodpovědná ředitelka společně se zástupcem ředitelky. Směrnice bývají revidovány v rámci pravidelné revize standardů SPOD nebo dle potřeby. Směrnice jsou dostupné v tištěné formě v kanceláři organizace a směrnice, které upravují vztah organizace k osobám pečujícím, jsou dostupné na webu spolku.

1.2 Opatření

Ředitelka vydává opatření za situace, kdy je nezbytné v danou dobu např. stanovit výši příspěvků osob pečujících na akce spolku, výše příspěvků osobám pečujícím na celodenní a krátkodobou péči, vzdělávací a poradenské akce, změnu personálního rozložení sil, změnu fungování organizace apod. Za sepsání, vydání a kontrolu dodržování opatření je zodpovědná ředitelka.

2. Vedení řízení ve spolku

Spolek vede řízení s cílovou skupinou, eventuálně se zaměstnanci tam, kde cílová skupina, eventuálně zaměstnanci spolek žádají o realizaci předmětu žádosti. Rozhodující pravomoc ve spolku má ředitelka, ev. zástupce ředitelky.

2.1 Žádost o zahájení řízení

Žádost o zahájení řízení musí mít buď písemný, a v ojedinělých případech ústní charakter. Z žádosti vždy musí být patrné, o co cílová skupina či zaměstnanci žádají, kdo žádá, datum a místo podpisu žádosti. Řízení se zahajuje v den doručení žádosti k rukám oprávněné osoby vést řízení (ředitelka, zástupce ředitelky).

2.2 Proces řízení

V momentě, kdy je k rukám ředitelky dodána žádost, přidělí ji číslo jednací a zahájí přípravy k rozhodnutí, mezi které patří především ověření, zda žádost podala oprávněná osoba, zda žádá o to, v čem je spolek oprávněn a schopen rozhodnout a zkontroluje úplnost a adekvátnost podkladů k rozhodnutí, přičemž se uplatní fakt, že břemeno dokazování je vždy na straně žadatele, pokud se nejedná o rozhodnutí spolku v rámci řízení, které zahájil sám spolek. V případě, že je žádost neúplná, eventuálně jsou neúplné nebo nekvalitní podklady k rozhodnutí, vyzve ředitelka žadatele o doplnění žádosti, eventuálně podkladů. Na tuto dobu spolek řízení usnesením přeruší, a to zpravidla na dobu jednoho kalendářního měsíce. Ve zvláště komplikovaných případech může ředitelka nařídit osobní projednání. Od doby podání žádosti do doby rozhodnutí nesmí ve standardní době uplynout déle než 30 dní. V odůvodněných případech může spolek usnesením rozhodnout o prodloužení lhůty k vyřízení žádosti na 60 dní.

2.3 Výsledek řízení – usnesení

Ředitelka může rozhodnout formou usnesení, a to zejména v případě, kdy se řízení přerušuje anebo zastavuje. Řízení se přeruší zejména tehdy, kdy o to požádá sám žadatel, a to na dobu maximálně 30 dní, kdy je potřeba doplnit podklady, eventuálně doplnit žádost, a to maximálně na 30 dní. Řízení se zastaví buď na žádost žadatele anebo uplynutím 30denní lhůty k dodání podkladů či doplnění žádosti v již probíhajícím řízení, dále tehdy, kdy žadatel vznesl neoprávněnou žádost. Usnesení se vždy vypracovává písemnou formou a nabývá účinnosti dnem doručení žadateli. Proti usnesení nelze podat stížnost ani se jinak odvolat. Usnesení se zakládá do spisu.

2.4 Výsledek řízení – rozhodnutí

Ředitelka může rozhodnout formou rozhodnutí a to tak, že žádosti buď vyhoví, vyhoví částečně nebo ji zamítne. Rozhodnutí musí mít tyto náležitosti: označení stran účastných v řízení, předmět žádosti, výroky rozhodnutí, odůvodnění rozhodnutí, datum a místo vydání a poučení. Ředitelka může vyhovět žádosti kladně bez písemného zpracování rozhodnutí, a to pouhým informováním žadatele (viz tabulka níže). V případě, že žádost zamítne, zpracovává vždy písemné rozhodnutí, které musí být žadateli doručeno (elektronicky nebo písemně). Proti tomuto rozhodnutí lze podat stížnost.

2.5 Evidence rozhodnutí

Spolek vede elektronickou evidenci rozhodnutí. Odpovědnost za vedení elektronické evidence má vedoucí kanceláře.

2.5 Přehled žádostí a rozhodnutí

CÍLOVÁ SKUPINA					
Předmět žádosti	Písemná žádost	Ústní žádost	Podklady	Písemné rozhodnutí kladné	Písemné rozhodnutí záporné
Žádost o zprávu	ANO	NE		NE – obdrží zprávu	ANO
Žádost o nahlédnutí do spisu	ANO	NE		NE – nahlédne do spisu	ANO
Žádost o změnu pracovníka	ANO	NE	Záznam z jednání	ANO	ANO
Žádost o proplacení nákladů	ANO	NE	Potvrzení o účasti, faktury, účtenky apod.	ANO	ANO
Žádost o navýšení dnů CPSD	Ano	NE	Odůvodnění žádosti	ANO	ANO

Žádost o uzavření dohody	NE	ANO	Záznam z jednání	NE – uzavře dohodu	ANO
Výpověď dohody	ANO	NE		ANO	-
CÍLOVÁ SKUPINA ROZHODNUTÍ – ZAHAJUJE SPOLEK					
Rozhodnutí o vypovězení dohody	Žádost zaměstnance		Opakovaná upozornění, dokumentace rodiny	ANO	ANO
ZAMĚSTNANCI					
Žádost o snížení počtu rodin	ANO	NE	Dokumentace rodin	ANO	ANO
Žádost o změnu pracovníka	ANO	NE		ANO	ANO

2.6 Opravné prostředky v řízení

Proti rozhodnutí ředitelky nelze podat žádnou formu odvolání, ale lze proti němu podat stížnost v souladu s touto směrnicí. V případě, kdy se jedná o stížnost proti rozhodnutí ředitelky, postupuje spolek tak, že místopředsedkyně spolku stanoví tříčlennou komisi pro přezkoumání rozhodnutí a do 30 dnů se k podané stížnosti vyjádří. V případě, že nebude stížnost vyřízena ke spokojenosti stěžovatele, může stěžovatel postupovat dále v souladu s touto směrnicí. Stěžovatel je vždy poučen o možnosti obrátit se přímo na příslušný krajský úřad.

3. Stížnosti

3.1 Stížnost

Stížnosti na poskytování sociálně právní ochrany dětí jsou cenným zdrojem pro zlepšování její kvality. Za stížnost se považuje jakákoliv forma výhrady vůči službám poskytovaným pěstounským rodinám pověřenou osobou. Při řešení stížností se uplatní stejný princip jako při každém řízení ve spolku.

3.2 Oprávnění podat stížnost

Stížnosti na službu může podat osoba pečující, dítě v pěstounské péči nebo kdokoliv, kdo jedná v jejich zájmu.

3.3 Oprávnění přijmout stížnost

Oprávnění přijmout stížnost mají všichni zaměstnanci spolku.

3.4 Charakter stížnosti

Stížnost může mít charakter písemné podoby, kterou může stěžovatel zaslat na adresu poskytovatele nebo elektronickou formou na jeho emailovou adresu. Stížnost může být podána také ústním způsobem, kdy je stížnost sdělena zaměstnanci organizace, který ji zaznamená na formulář stížnosti a předá k vyřízení. Stížnost může mít též charakter anonymní nebo konkrétní.

3.5 Formulář stížnosti

Formulář stížnosti je umístěn na webových stránkách organizace, kde jsou uvedeny také potřebné kontaktní údaje, kam stížnost odeslat. Dále disponuje formulářem stížností každý sociální pracovník organizace.

3.6 Vyřizování stížností

Stížnosti vyřizuje do 30 ti kalendářních dnů ředitelka ev. zástupce ředitelky. V případě konkrétních stížností obdrží stěžovatel písemné vyjádření ke stížnosti. Organizace přijímá a řeší také anonymní stížnosti, jejichž vyrozumění umísťuje na web, kde si může stěžovatel vyrozumění přečíst, a to po dobu 14 dnů. V případě, že ani tak stěžovatel nebude spokojen s výsledkem řešení stížnosti, může si dále stěžovat Krajskému úřadu Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 779 00 Olomouc, Ombudsmanovi pro lidská práva, Údolní 658, 602 00 Brno-střed apod. Organizace vede elektronickou evidenci stížností, kterou spravuje ředitelka.

3.7 Prodloužení doby pro vyřízení stížnosti

Ředitelka může usnesením rozhodnout, že prodlouží dobu pro vyřízení stížnosti. Jedná se zejména o situaci, kdy nelze v 30denní lhůtě sehnat vyjádření zaměstnance či stěžovatele. Stížnost musí být v takovém případě vyřízena do 60 dnů od data jejího podání. Ředitelka je povinna o prodloužení lhůty informovat stěžovatele.

3.8 Evidence stížností

Evidenci stížností vede ředitelka. Každá stížnost musí být zaevidovaná pod číslem označující její pořadí a rok (např. 1/2017), dále zde musí být uvedeno, kdy byla stížnost přijata, kdy byla předána k vyřízení, kdo je pověřen jejím vyřízením, kdy byla vyřízena a kdy bylo předáno vyrozumění stěžovateli.

3.9 Připomínky

Názory a připomínky cílové skupiny spolku jsou pro spolek velmi zásadní. Připomínky se v rámci spolku projednávají na poradách pracovníků. K jejich podání lze využít stejných cest jako u stížností s tím rozdílem, že připomínky se nevyrozumívají. Pokud by chtěl autor připomínky, aby byl vyrozuměn, doporučí mu pracovníci, aby si podal stížnost.