

SMĚRNICE Č.11/2019 ORGANIZACE, ŘÍZENÍ VE SPOLKU A STÍŽNOSTI	
Datum účinnosti:	1.1.2021
Datum další revize:	1.1.2022
Zpracoval a uvolnil:	PhDr. Zdeněk Čermák
Určeno pro:	Osoby pečující, zaměstnanci 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 .....	2
2.4 Výsledek řízení – rozhodnutí .....	2
2.5 Evidence rozhodnutí .....	2
2.5 Přehled žádostí a rozhodnutí .....	2
2.6 Opravné prostředky v řízení .....	7
3.Stížnosti .....	7
3.1 Stížnost .....	7
3.2 Oprávnění podat stížnost .....	7
3.3 Oprávnění přijmout stížnost .....	7
3.4 Charakter stížnosti .....	7
3.5 Formulář stížnosti .....	7
3.6 Vyřizování stížností .....	7
3.7 Prodloužení doby pro vyřízení stížnosti .....	7
3.8 Evidence stížností .....	7
3.9 Přípomínky .....	8

## 1. Organizace ve spolku

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

### 1.1 Směrnice

Všichni zaměstnanci pověřené osoby jsou povinni se řídit směrnicemi ředitele. Některé ze směrnic jsou v souladu s dohodou o výkonu pěstounské péče závazné i pro pěstouny. 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, kontrolu jejich dodržování je zodpovědný ředitel společně s vedoucí sociálních pracovníků. Směrnice bývají revidovány v rámci pravidelné revize standardů SPOD nebo dle potřeby. Směrnice jsou dostupné elektronicky ve spolkové aplikaci, směrnice, které upravují vztah organizace k pěstounům jsou dostupné na webu.

### 1.2 Opatření

Ředitel vydává opatření za situace, kdy je nezbytné v danou dobu např. stanovit výši příspěvků pěstounů na akce spolku, výše příspěvků pěstounům na respitní, vzdělávací a poradenské akce, změnu personálního rozložení sil, změnu fungování organizace apod. Za sepsání, vydání a kontrolu dodržování opatření je zodpovědný ředitel. Opatření jsou z povahy dočasná, pokud trvají po dobu delší než půl roku, měla by být nahrazena směrnicí.

## 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 ředitel ev. vedoucí sociálních pracovníků.

### 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 vézt řízení (ředitel, vedoucí sociálních pracovníků).

### 2.2 Proces řízení

V momentě, kdy je k rukám ředitele 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, které zahájil sám spolek. V případě, že je žádost neúplná eventuálně jsou neúplné nebo nekvalitní podklady k rozhodnutí, vyzve ředitel žadatele o doplnění žádosti eventuálně podkladů. Na tuto dobu spolek řízení usnesením přerušuje, a to zpravidla na dobu jednoho kalendářního měsíce. Ve zvláště komplikovaných případech může ředitel nařídít osobní projednání. Od doby podání žádosti do doby rozhodnutí nesmí ve standardní době uplynout déle než 30 než. V odůvodněných případech může spolek usnesením rozhodnout o prodloužení lhůty k vyřízení žádosti na 60 dní.

### 2.3 Výsledek řízení – usnesení

Ředitel může rozhodnout formou usnesení, a to zejména v případě, kdy se řízení přerušuje anebo zastavuje. Řízení se přerušuje 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. 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

Ředitel 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. Ředitel 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. Rozhodnutí se zakládá do spisu.

## 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	Smlouvy o hlídání, faktury, účtenky apod.	ANO	ANO
Žádost o navýšení dnů respitní péče	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
Žádost o proplacení vzdělávání	ANO	NE	Doklad o zaplacení, osvědčení	ANO	ANO

## 2.6 Opravné prostředky v řízení

Proti rozhodnutí ředitele 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 ředitele 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.

## 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 pěstoun, dítě v pěstounské péči nebo kdokoliv, kdo jedná v jejich zájmu.

### 3.3 Oprávnění přijmout stížnost

Oprávnění přijmout stížnost mají všichni zaměstnanci Vesta Pardubice z.s.

### 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. Na webu je také formulář stížnosti, který předá vyřízení stížnosti přímo ze stránek. Dále disponuje formulářem stížností každý sociální pracovník organizace.

### 3.6 Vyřizování stížností

Stížnosti vyřizuje do 30 ti kalendářních dnů ředitel ev. vedoucí sociálních pracovníků. 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 se odvolat ke Krajskému úřadu Pardubického kraje, nám. Republiky 12, 530 02 Pardubice I, Ombudsmanovi pro lidská práva, Údolní 658, 602 00 Brno-střed apod. Organizace vede elektronickou evidenci stížností, kterou spravuje ředitel.

### 3.7 Prodloužení doby pro vyřízení stížnosti

Ředitel může usnesením rozhodnout, že prodlouží dobu pro vyřízení žádosti. 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. Vedoucí je povinen o prodloužení lhůty informovat stěžovatele.

### 3.8 Evidence stížností

Evidenci stížností vede vedoucí kanceláře. 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.