



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: apsscr@apsscr.cz • www.apsscr.cz

tel./fax: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

Směrnice APSS ČR k vyřizování stížností

ze dne 18. června 2015 č. j. 11/2015

K zajištění řádného a efektivního vyřizování agendy stížností vydává prezident APSS ČR tento příkaz.

- 1) Třídění a evidenci došlé pošty a identifikaci stížností provádí sekretariát APSS ČR
- 2) Pisatel stížnosti (dále stěžovatel), je sekretariátem APSS ČR stejnou formou, jakou zaslal stížnost, informován:
 - a. že APSS ČR jako zapsaný spolek nemá pravomoc stížnost řešit a ukládat jakákoliv opatření směřující k nápravě,
 - b. o institucích a orgánech státní a veřejné správy, které konkrétně mohou v daném případě stížnost efektivně řešit,
 - c. a o dalším postupu APSS ČR.a to do 30 dnů ode dne přijetí žádosti.
- 3) Sekretariát APSS ČR po odeslání informace stěžovateli předává stížnost k dalšímu zpracování předsedovi Etické komise APSS ČR (dále jen Etická komise).
- 4) Předseda Etické komise:
 - a. v případě, že se jedná o anonymní stížnost, po zvážení obsahu stížnosti může vydat doporučení, aby se APSS ČR stížností dále nezabývala. Pro své doporučení si může vyžádat stanoviska jednotlivých členů Etické komise elektronickou cestou. Může rovněž formulovat doplňující otázky členské organizaci, na kterou stížnost směřuje. Otázky budou součástí informace zaslané této členské organizaci podle bodu 6), přičemž předseda Etické komise určí formu a rozsah informace.
 - b. svolá Etickou komisi ve všech ostatních případech
- 5) Etická komise:
 - a. vydá stanoviska, zda nedošlo k porušení etického kodexu APSS ČR (pouze u členů)
 - b. může formulovat obecná stanoviska k problematice uvedené ve stížnosti. Obsahem stanoviska je identifikace možné špatné praxe a doporučení vedoucí k nápravě. Stanoviska jsou zveřejněna na www stránkách APSS ČR,



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: apsscr@apsscr.cz • www.apsscr.cz

tel./fax: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

- 6) O došlé stížnosti je vždy informována členská organizace, na kterou stížnost směřovala. Formu a rozsah informace určuje Etická komise s ohledem na ochranu zájmů klientů nebo dalších dotčených osob. Informování zajišťuje sekretariát APSS ČR a to v těchto formách:
 - c. Prostá informace o došlé stížnosti
 - d. Podrobná informace o došlé stížnosti formou předání textu stížnosti
 - e. Podrobná informace o došlé stížnosti s vyžádáním součinnosti – informace obsahuje žádost o vyjádření se k textu stížnosti a případné doplňující otázky etické komise.
- 7) Po vydání stanovisek Etické komise je stěžovatel informován o zveřejnění obecného stanoviska na www stránkách APSS. Obecné stanovisko není formulováno ke konkrétnímu poskytovateli, ale obecně popisuje hypotetickou situaci (popis obecné špatné praxe) a její správné řešení. V případě, že již obdobné stanovisko bylo zveřejněno, Etická komise nové stanovisko nevydává a odkazuje na stanovisko již vydané.
- 8) Pro vyřízení stížnosti je stanovena lhůta 90 kalendářních dní. Stěžovatel je o této lhůtě informován.
- 9) Anonymní stížnosti jsou vyřizovány pouze v rozsahu bodu 4) a 5)