



VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc při Dětském centru

R. A. Dvorského 1710

544 01 Dvůr Králové nad Labem

provozované Sdružením ozdravoven a léčeben okresu Trutnov

Procházkova 818, 541 01 Trutnov

příspěvkovou organizací Královéhradeckého kraje

Zpracoval Zdeňka Malá, Mgr. Veronika Pourová

Schválil Zdeňka Malá

Platnost 1.1.2015

Revize 17.5.2018

Zpracoval Mgr. Aneta Matoušová, Mgr. Hana Tomášková

Schválil Zdeňka Malá

Revize

Zpracoval

Schválil

Tento interní předpis je výhradním duševním vlastnictvím Dětského centra ve Dvoře Králové nad Labem a jakékoliv jeho šíření nebo postupování cizím osobám nebo subjektům je možné pouze se souhlasem ředitele zařízení.

1. Legislativa

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

Kritérium 14a	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má 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.
---------------	--

2. Stížnosti

Stížnosti je nutno chápat jako důležitý zdroj informací o kvalitě ZDVOP. Jsou chápány jako výkon práva dítěte, jeho zástupce nebo jiné osoby odpovědné za výchovu, díky kterému může žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Stížnosti jsou ochranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů dítěte.

Standard se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností dětí, zaměstnanců a dalších osob, na kvalitu, rozsah a průběh poskytování sociálně právní ochrany ve ZDVOP nebo na zaměstnance, v souvislosti s jejich působením při výkonu sociálně právní ochrany ve ZDVOP. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit. Způsob podání stížností je upraven v interním dokumentu „Podávání a vyřizování stížností“ (viz. příloha č. 1).

2.1 Pojmy

- *Stěžovatel* je dítě, zákonný zástupce (či jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte) nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá oprávněných zájmů v souvislosti s poskytováním sociálně právní ochrany ve ZDVOP.
- *Stížnost* je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti.
- *Anonymní stížnost* je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

2.2 Forma stížností a jejich podávání

- Písemné stížnosti lze podávat přímo do kanceláře ředitelky ZDVOP a sociálních pracovníků ZDVOP při Dětském centru ve Dvoře Králové nad Labem, kterýkoliv pracovní den, v době od 7.00-15.00 hod., nebo kdykoliv do poštovní schránky venku u branky. Stížnost lze zaslat i emailem na adresu: mala@detskcentrumdk.cz. Děti mohou podávat stížnost do schránky přání a stížností umístěné v návštěvní místnosti. Stížnosti lze doručit i běžnou poštou na adresu ZDVOP při Dětském centru, R. A. Dvorského 1710, 544 01 Dvůr Králové nad Labem nebo emailem na adresu: mala@detskcentrumdk.cz.

- Ústní stížnost je sepsána v kanceláři ředitele za přítomnosti stěžovatele a je uložena do složky „Evidence stížností“ (viz. příloha č.2). V případě, že se jedná o stížnosti na porušení práv dítěte, kopie stížnosti se založí i do spisové dokumentace dítěte. Zápis může provést pouze ředitelka zařízení, její zástupce a sociální pracovníce. V případě, že si stěžovatel přeje provést záznam o ústním podání stížnosti v době omezeného provozu (po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky) je pověřeným zaměstnancem službukonajícím pracovník, který provede zápis a tento zápis následný pracovní den předá ředitelce ZDVOP, jejímu zástupci nebo sociální pracovníci.
- Zápis má předepsanou formu, obsahuje jméno stěžovatele, jméno zaměstnance, který zápis pořídil, důvod stížnosti, stručný popis události, podpis toho, kdo zápis pořídil, podpis stěžovatele a datum. V případě, že stěžovatel není schopen podpisu, pracovník, který zápis pořizuje, tuto okolnost do zápisu uvede. U zápisu stížnosti stěžovatele, který má problémy s vyjádřením, musí zapisovatel porozumět podstatě stížnosti a brát zřetel na individuální situaci stěžovatele.
- Stížnosti lze podávat i u sdružení, pod které ZDVOP při Dětském centru spadá. Jedná se o Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818, 541 01 Trutnov. Tel.: 499 811 214, email: soltrutnov@soltrutnov.cz
- Při neuspokojivém vyjádření ke stížnosti poskytovatelem sociálně právní ochrany, může stěžovatel stížnost podat také:
 - u zřizovatele organizace, na Krajském úřadu Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Pivovarské nám. 1245, 500 03 Hradec Králové,
 - u ombudsmana, Mgr. Anny Šabatové, Ph.D, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111.

2.3 Evidence stížností

- Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.
- Stížnosti se evidují okamžitě po podání, v den doručení poštou/mailem nebo po předání službukonajícím pracovníkem ve složce „Evidence stížností“ v kanceláři ředitelky ZDVOP a sociálních pracovníc s těmito údaji:
pořadové číslo, datum podání, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, způsob odpovědi stěžovateli, datum vyřízení a podpis ředitelky. Veškerá písemná dokumentace související se stížnostmi je založena ve složce „Evidence stížností“ uložené v ředitelně a v případě stížnosti na porušení práv dítěte i v kopii ve spisové dokumentaci dítěte.

- Ředitelka ZDVOP nebo zástupce ředitele řeší veškeré stížnosti, zjišťuje potřebné informace a vyvozuje z nich závěry. Ty písemně zaznamená do složky „Evidence stížností“. O závěru šetření je informován stěžovatel. Způsob, kterým je stěžovatel informován o vyřízení jeho stížnosti, se zaznamená do složky „Evidence stížností“.
- Anonymní stížnosti se rovněž evidují. I tyto stížnosti se vyřizují, o výsledku šetření není anonymní stěžovatel vyrozuměn, protože není jak.
- Stížnost na ředitelku ZDVOP je zaevidována a předána na ředitelství Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, k rukám ředitelky SOL.
- U zvlášť závažných stížností musí být neprodleně informován ředitel Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov.

2.4 Vyřizování stížností

- Podáním stížnosti nesmí být ovlivněn postoj ke stěžovateli.
- Stížnost řeší ředitelka ZDVOP nebo její zástupce a stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od podání a zapsání do evidence stížností. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, pokud není možné v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení a tyto stížnosti musí být řádně označeny s určením náhradní lhůty k vyřízení. O překročení lhůty max. o dalších 30 dnů je nutné stěžovatele informovat.
- O výsledku šetření je informován stěžovatel, vyjma anonymních stěžovatelů. Způsob, kterým je stěžovatel informován o vyřízení jeho stížnosti, se zaznamená do složky „Evidence stížností“. Může se jednat o ústní nebo písemné sdělení. Stěžovatel je vždy seznámen s tím, že není-li s vyřízením stížnosti spokojen, může podat opravný prostředek, tj. kam se může stěžovatel obrátit, Pro ZDVOP při Dětském centru ve Dvoře Králové nad Labem je to ředitelství Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov. Vyšší stupeň pro podání neuspokojivě vyřešené stížnosti je Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla vyhodnocena jako neopodstatněná nebo byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom informován (vyjma anonymních stěžovatelů).

2.5 Kontrola a vyřizování stížností, včetně hodnocení jejich vývoje

- Ředitelka ZDVOP sleduje, zda opatření k nápravě uložená na základě stížností jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědní za jejich neplnění (viz. standard č.8).