



*Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc při Dětském centru,
Dvůr Králové nad Labem, R.A.Dvorského 1710, provozované
Sdružením ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818,
Trutnov, příspěvkovou organizací Královéhradeckého kraje
tel. 499 622 280, www.detskecentrumdk.cz*

Podávání a vyřizování stížností

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.

Forma stížností a jejich podávání

- Písemné stížnosti lze podávat přímo do ředitelny 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@detskecentrumdk.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@detskecentrumdk.cz.
- Ústní stížnost je sepsána v kanceláři ředitele za přítomnosti stěžovatele. V případě podání stížnosti v době omezeného provozu (po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky) je pověřeným zaměstnancem službukonající 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 (je-li toho schopen) a datum.
- 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.

Evidence stížností

- Stížnosti se evidují okamžitě po podání, v den doručení poštou/emailem nebo po předání službukonajícím pracovníkem ve složce „Evidence stížností“ v kanceláři ředitelky ZDVOP a sociálních pracovníc. 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 zvláště závažných stížností musí být neprodleně informován ředitel Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov.

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 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. Pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může podat opravný prostředek na ředitelství Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov. Vyšší stupeň pro podání neuspokojivě vyřešené stížnosti je Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví.