

Standard 14	<b>PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ</b>
Platné od:	1. 1. 2015

Zpracoval: Mgr. Monika Škubalová

Schválil: Mgr. Marek Mikláš

Platnost: od 14. 7. 2017

Vydání: 2.

## PLNÉ ZNĚNÍ STANDARDU

	<b>VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ</b>
14a	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně 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.

## LEGISLATIVA

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Listina základních práva svobod

Úmluva o právech dítěte

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí

<b>KOHO SE STANDARD TÝKÁ A JEHO DOSTUPNOST</b>	
--	--

umístěné děti, jejich rodiny či osoby blízké	nástěnka, web, ústní sdělení pracovníka ZDVOP
veřejnost	web, ústní sdělení pracovníka ZDVOP
zaměstnanci a zařízení jako celek	nástěnka, web, šanony v ZDVOP, server DC Zlín

<b>SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY ZAŘÍZENÍ</b>
---------------------------------------

Vnitřní řád ZDVOP 04/2016
---------------------------

Podávání a vyřizování stížností 03/2015
---

---

**14a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně 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.**

Oblast podávání a vyřizování stížností rámcově upravuje zákon č. 500/2004 Sb. správní řád, § 175

- Stížnost je podání nebo sdělení, jehož předmětem je nějaký nedostatek nebo nesprávné jednání.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Stížnost lze podat písemně nebo ústně.
- Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- „Stěžovatel“ je osoba, která stížnost podává.

## **Podávání stížností v Dětském centru Zlín (dále jen DC)**

### **Předmět stížnosti**

**Stížnost** se může týkat:

- provozu zařízení,
- jednání zaměstnanců,
- prostředí poskytovaných služeb,
- podmínek, za kterých jsou služby poskytovány,
- dodržování práv dotčených osob,
- případně dalších okolností spojených s činností Dětského centra Zlín (dále jen DC)...

## Stěžovatelem může být

- klient DC,
- návštěvník DC,
- zástupce veřejnosti,
- zaměstnanec DC,
- případně jiná osoba, která je dotčena činností DC, nebo jednáním zaměstnance DC.

### 1.1 Adresování stížnosti

Při podávání stížnosti se stěžovatel řídí tím, jakého charakteru je předmět stížnosti (např. odborné pochybení, nedostatky v péči, nedostatky v prostorovém či materiálním vybavení služby, porušení občanských práv, atd.), případně tím, jaké je pracovní zařazení osoby, ke které se stížnost vztahuje.

Stížnost je zpravidla adresována vedoucímu pracovníkovi úseku, respektive nadřízenému zaměstnanci, kterého se stížnost týká - „Adresát stížnosti“.

V Dětském centru Zlín jsou vedoucími pracovníky:

- Mgr. Jiří Hrubý, vedoucí úseku ZDVOP, tel. 733 615 697, e-mail [jiri.hruby@dczlin.cz](mailto:jiri.hruby@dczlin.cz) - oblast poskytované služby ZDVOP
- Mgr. Pavlína Bártková DiS., vedoucí úseku SAS, tel. 739 544 907, e-mail [pavlina.bartkova@dczlin.cz](mailto:pavlina.bartkova@dczlin.cz) - oblast poskytované služby SAS
- Ing. Marie Gajdošová, vedoucí úseku provozně-ekonomického, zástupkyně ředitele, ekonomka a personalistka, tel. 731 404 417, e-mail [marie.gajdosova@dczlin.cz](mailto:marie.gajdosova@dczlin.cz) - oblast ekonomiky a personálních procesů, oblast stravování, oblast správy majetku a BOZP
- Mgr. Marek Mikláš, ředitel Dětského centra Zlín, p. o. tel. 731 168 559, e-mail [marek.miklas@dczlin.cz](mailto:marek.miklas@dczlin.cz)

V případě stížnosti na konkrétního zaměstnance je Adresátem stížnosti jeho přímý nadřízený (řídící vztahy v DC jsou znázorněny v organizační struktuře, která je přílohou Organizačního řádu DC Zlín).

---

Stížnost na ředitele DC může stěžovatel uplatnit u zřizovatele organizace - Zlínský kraj,

třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, vedoucí sociálního odboru Mgr. Helena Miklová, tel. 577 043 300, e-mail [helena.miklova@kr-zlinsky.cz](mailto:helena.miklova@kr-zlinsky.cz), nebo vedoucí odboru řízení lidských zdrojů Ing. Aranka Medková Pekárková BBS, tel. 577 043 240, e-mail [aranka.medkovapekarkova@kr-zlinsky.cz](mailto:aranka.medkovapekarkova@kr-zlinsky.cz)

Má-li Stěžovatel pochybnosti o objektivním vyřízení své stížnosti, může kontaktovat Veřejného ochránce práv, tel. 542 542 888, e-mail [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), adresa: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00

### **Forma podávání stížností**

Stížnost může Stěžovatel podat ústně, písemně nebo písemně anonymně.

#### **Písemné podání**

Písemné podání stížnosti může Stěžovatel realizovat poštou, e-mailem nebo osobním předáním v DC. Písemná stížnost musí obsahovat popis konkrétní situace (postupu, jednání atd.), kterého se stížnost týká. Aby mohl být Stěžovatel seznámen se způsobem vyřízení své stížnosti, je nutné, aby stížnost obsahovala i kontaktní údaje Stěžovatele.

#### **Ústní podání**

Stěžovatel může svou stížnost přednést i ústně (osobně, telefonicky). Příjemce takto podanou stížnost zaznamená a nechá si Stěžovatelem potvrdit správnost formulace zápisu. Pokud chce být Stěžovatel seznámen se způsobem vyřízení své ústně podané stížnosti, je třeba, aby příjemci stížnosti sdělil také kontakt, jehož prostřednictvím chce být později o výsledku informován.

#### **Anonymní podání**

Stížnost nebo připomínka může být podána **anonymně** - prostřednictvím **schránky**, která se nachází ve vstupním prostoru u hlavního vchodu do DC.

---

V případě anonymního podání nelze Stěžovateli doručit informaci o řešení stížnosti. Řešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce umístěné u schránky na stížnosti.

## **Postup vyřizování stížnosti**

### **Evidence stížností**

Každá stížnost, která je do DC doručena, musí být zaevidována do „Knihy stížností“. Na stížnosti je vyznačeno datum přijetí a jméno osoby, která podání přijala.

Kniha stížností, originály podání stížností a zápisy řešení stížností jsou uloženy ve zvláštním šanonu v kanceláři ředitele DC.

Do knihy stížností se zaznamenávají následující údaje:

pořadové číslo; datum přijetí; jméno Stěžovatele; jméno osoby, která stížnost přijala; jméno osoby, které byla stížnost předána k vyřízení; termín vyřízení.

### **Vyřizování stížnosti**

Adresát stížnosti je vždy povinen o stížnosti informovat ředitele DC.

Závažnost stížnosti posoudí po seznámení se s předmětem stížnosti ředitel DC, který pak navrhne dotčenému vedoucímu zaměstnanci postup řešení.

Kroky řešení závažné stížnosti:

- Prozkoumání okolností vzniku události, na níž je podána stížnost
- Projednání stížnosti se všemi dotčenými odděleními
- Stručný zápis projednání a podepsání všemi, s nimiž bylo jednáno
- Konkrétní návrh řešení stížnosti
- Schválení návrhu ředitelkou DC
- Projednání řešení za účasti všech zainteresovaných stran (v případě nutnosti může ředitel přizvat nestrannou osobu)
- Řešení je zapsáno a podepsáno, v zápisu je uvedeno jméno osoby odpovědné za realizaci řešení a stanovený termín vyřízení

**Méně závažnou stížnost** je možno po domluvě se Stěžovatelem vyřešit neformálně na místě. Adresát stížnosti v takovém případě navrhne Stěžovateli řešení, a je-li přijato všemi dotčenými, řešení se zapíše a stížnost se považuje za vyřízenou. Jestliže se ale nepodaří vyjednat souhlas všech dotčených stran, postupuje se podle pravidel pro řešení závažných stížností.

## Lhůty

Lhůta k vyřízení stížnosti od data jejího zaevidování je 30 dní.

O výsledku řešení stížnosti budou informovány všechny dotčené strany do 14 dnů od vyřízení stížnosti.

Mladší děti jsou o možnosti podat stížnost informovány pomocí zpracovaných piktogramů pro podání stížnosti v ZDVOP DC Zlín. Starší děti jsou informovány ústně pracovníky ZDVOP, a mají možnost si směrnici Podávání a vyřizování stížností prostudovat.

## PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 0 – 9 LET

