

Standard 14	VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ
Platné od:	14. 7. 2017

Zpracovala: Mgr. Monika Škubalová

Schválil: Mgr. Marek Mikláš

Platnost: od 14. 7. 2017

Vydání: 2.

Revize: 4. 11. 2019

PLNÉ ZNĚNÍ STANDARDU

VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	
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. 110/2019 Sb., o zpracování 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
Zákon 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

KOHO SE STANDARD TÝKÁ A JEHO DOSTUPNOST



Dětské

Centrum
Zlín, p.o.

Burešov 3675

760 01 Zlín
tel.: 577 436 110

dczlin@dczlin.cz

www.dczlin.cz
fb.com/detskecentrumzlin

bankovní spojení:

KB Zlín 245326510000
IC: 00839281

umístění dětí, 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, Geovap

SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY ZAŘÍZENÍ

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 *Správní řád*, § 175

- Stížnost je podání nebo sdělení, jehož předmětem je nějaký nedostatek vnímán osobou jako nebo nesprávné jednání.
- Osoba, která stížnost podává, se nazývá stěžovatel.
- 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.

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.

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. Osoba, které je stížnost podávána se nazývá „Adresát stížnosti“.

V Dětském centru Zlín jsou vedoucími pracovníky ZDVOP:

- Mgr. Marek Mikláš, ředitel Dětského centra Zlín, p. o. tel. 731 168 559, e-mail marek.miklas@dczlin.cz
- Ing. Marie Gajdošová, vedoucí úseku provozně-ekonomického, zástupkyně ředitele, ekonomka a personalistka, tel. 731 404 417, e-mail marie.gajdosova@dczlin.cz - oblast ekonomiky a personálních procesů, oblast stravování, oblast správy majetku a BOZP
- Mgr. Jiří Hrubý, vedoucí úseku ZDVOP, tel. 733 615 697, e-mail jiri.hruby@dczlin.cz - oblast poskytované služby ZDVOP

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.

Má-li Stěžovatel pochybnosti o objektivním vyřízení své stížnosti, může kontaktovat Veřejného ochránce práv, tel. 542 542 888, e-mail 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 potom vyvěšeno na nástěnce umístěné u schránky na stížnosti po dobu 30 dní.

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 ředitelem
- 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.

Směrnice *Podávání a vyřizování stížností* je umístěna na webu DC Zlín v sekci ZDVOP, v písemné podobě pak v kanceláři ředitele DC Zlín. Pro pracovníky DC Zlín je přístupná také v elektronické podobě v elektronické službě Geovap.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 0 – 9 LET

