**STANDARD 14**

**Vyřizování a podávání stížností**

Kritérium

14a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní

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.

Související legislativa:

- Listina základních práva a svobod č. 2/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů

- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb.

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

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

- Zákon č.500/2004 Sb., správní řád

Související vnitřní dokumenty zařízení:

- Provozní řád zařízení

- Vnitřní řád zařízení

- Web stránky zařízení

Veškeré přijaté připomínky, náměty a stížnosti slouží ke zkvalitňování poskytované sociální

služby.

Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Stížnost se řeší individuálně,

na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

**Podávání stížností**

Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných

zájmech (dítě, zákonný zástupce dítěte, osoba odpovědná za výchovu dítěte, zaměstnanec

zařízení, …..).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 2 | 4

S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou dítě (dle věku a rozumových

schopností) a osoba odpovědná za výchovu dítěte seznámeni ústní formou při přijetí dítěte do

ZDVOP nebo neodkladně po jeho přijetí do zařízení.

Stížnosti jsou přijímány jakýmkoliv způsobem. Stížnost může být podána anonymně i

veřejně. K podání anonymní připomínky, námětu či stížnosti je určena schránka umístěná

v návštěvní místnosti, včetně knihy „Stížností“.

**Formy podávání stížností**

Ústní podání stížnosti

Ústní stížnost lze podat kterémukoliv ze zaměstnanců ZDVOP, ten stížnost bez jakékoli

změny obsahu neodkladně předloží ředitelce zařízení k vyřízení. Stížnosti jsou

zaznamenávány tak, aby byly co nejvíce srozumitelné s konkrétními výroky stěžovatele.

Písemné podání stížnosti

Písemně stížnost lze zaslat poštou na adresu ZDVOP, DC Jihlava, Jiráskova 67,568 04 Jihlava

Sociální pracovnice, která se v rámci své pracovní náplně stará o spisovou službu ZDVOP,

přijatou stížnost zaeviduje a neodkladně postoupí k vyřízení ředitelce zařízení.

**Evidence stížností**

Stížnosti se evidují v knize Evidence stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky zařízení.

Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních údajů. Zde jsou uloženy i všechny písemné

podklady a zápisy o stížnosti.

Na každou stížnost je založena samostatná složka, která obsahuje všechny relevantní údaje a

informace o tom, jakým způsobem byla stížnost vyřízena, zda stěžovatel akceptoval způsob

vyřízení nebo zda se případně odvolal. Údaje obsažené ve složce je třeba považovat za

důvěrné.

**Postup při vyřizování stížností**

Poskytovatel služeb je povinen reagovat na každou stížnost. Forma reakce vyplývá

z okolností. Řešení stížností má být neodkladné, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů. Lhůtu 30 dnů

pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných případech, nelze-li v jejím průběhu zajistit

podklady potřebné k vyřízení stížnosti. Pověřený pracovník neprodleně sdělí stěžovateli

důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před

uplynutím základní 30ti denní lhůty.

Všechny stížnosti musí být objektivně prošetřeny v celém rozsahu a je nutno navrhnout

opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Odpověď musí

být vždy srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď

objasněna v rozhovoru.

Stěžující má právo vyžádat si o celém průběhu jednání kopie záznamů.

Směřuje-li stížnost vůči řediteli ZDVOP, musí být podstoupena zřizovateli, tj. na Krajský

úřad Kraje Vysočina, Jihlava.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 3 | 4

**Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat**

**-** Datum vyřízení stížnosti.

**-** Jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.

**-** Výsledek vyřízení stížnosti - je možné konstatovat, že stížnost byla shledána jako

opodstatněná nebo neopodstatněná. Je možné, že stížnost byla shledána i jako částečně

oprávněná a pak je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv. Může se

však také stát, že se přes veškerou snahu nepodaří zjistit, zda stížnost byla oprávněná

či nikoliv. Pak je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu s

odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit.

**-** Jaká opatření byla poskytovatelem služby přijata v případě, že stížnost byla oprávněná

či shledána jako částečně oprávněná.

**-** Jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s

vyřízením stížnosti.

**Principy vyřizování stížností**

Základní zásady, které zároveň slouží jako vodítka pro praktické řešení situací spojených

s podáváním a vyřizováním stížností:

bezpečí – vstřícnost při přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a dostatku času při

podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů ze strany pracovníků, kteří stížnost

vyřizují, ochrana před rizikem, že se stížnost obrátí proti stěžovateli,

diskrétnost – ten, kdo žádost vyřizuje, jedná objektivně a spravedlivě,

nezávislost – ten, kdo žádost vyřizuje, nesmí být ve střetu zájmů (emotivním,

zodpovědnosti),

efektivita – rychlé prověření stížnosti s jasným závěrem,

podpora – podpora nejen stěžovateli, ale i osobě, vůči které je stížnost namířena i

tomu, kdo stížnost prověřuje (pracovní porada, supervize), podpora celého pracovního

týmu.

Stěžovatel má **právo odvolat se proti vyřízení stížnosti.** Je-li podání stížnosti opravným

prostředkem stanoveným právními předpisy, o němž má podle těchto předpisů rozhodovat

jiný orgán, předáme tomuto orgánu stížnost bez zbytečného odkladu.

Stížnosti vyřizuje ředitel zařízení do 14 dní po podání podnětu.

**Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány**

Krajský úřad Kraje Vysočina

Odbor sociálních věcí

Žižkova 57

587 33 Jihlava

Krajský úřad Kraje Vysočina

Odbor zdravotnictví

Žižkova 57

587 33 Jihlava

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

S t r á n k a 4 | 4

Veřejný ochránce práv

Jelení 199/5

602 00 Brno

www.ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5

www.helcom.cz

**Zpracovala**: MUDr.Ivana Ryglová,Marcela Jirková

**Schválila**: MUDr.Ivana Ryglová

Platnost standardu od 1.1.2015