

## POSTUP PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

Příloha č.1/14

STANDARD č.  
14

Strana:  
1

### Cíle:

- zajištění ochrany dítěte, rodiče, třetí osoby před možným neodborným nebo jinak chybným postupem
- dítě, rodič, třetí osoba má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany
- jsou nastaveny postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

*Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti s určitou osobou nebo stavem a činností a týká se osobních zájmů této osoby nebo jeho dítěte, které je v zařízení umístěno.*

*Podněty, připomínky a návrhy, které nejsou samotným dospělým nebo dítětem označeny jako „stížnost“ nejsou tímto postupem řešeny. (Příloha č.1/16b – Metodika zjišťování názoru)*

*V případě, že cílová skupina za stížnost označí i své vyjádření, které se zaměstnancům zařízení může jevit jako nepodstatné, je povinno jej jako stížnost přijmout a zabývat se jím.*

### 1. Základní pravidla pro podání stížností:

- a) Stížnost se může *podat různými způsoby*: ústně, telefonicky, písemně v tištěné podobě nebo elektronicky, buď adresně nebo anonymně:  
Na adrese: Hornická 203, Stochov (osobně či písemně)  
Telefonicky: 312 651 218 Stochov  
Elektronicky: [cejkova@dckl.cz](mailto:cejkova@dckl.cz)  
Máte právo obrátit se na ředitelku zařízení: Mgr.Bc.Hana Gabrielová  
Na Adrese: Brjanská 3079, Kladno  
Telefonicky: 312 267 401  
Elektronicky: info@dckl.cz
- b) Stížnosti může přijímat každý pracovník ZDVOP, který danou stížnost zaznamená do formuláře „Zápis stížnosti“, do kterého zaznamená i přímé citace stěžovatele. Záznam se může přečíst nebo předat k přečtení. Osoba svým podpisem stvrdí, že se záznamem souhlasí.
- c) Záznam stížnosti se neprodleně postupuje vedoucí zařízení, resp. ředitelce zařízení k prošetření.

**POSTUP PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ**

Příloha č.1/14

STANDARD č.  
14Strana:  
2

- *Stížnost nesmí řešit zaměstnanec, vůči němuž stížnost směřuje, a ani zaměstnanec, který je vůči osobě, na niž byla stížnost podána, podřízený.*
  - *V případě, že je stížnost podána na vedoucího zaměstnance, řeší stížnost ředitelka zařízení.*
  - *V případě, že je stížnost podána na ředitelku zařízení, řeší stížnost zřizovatel zařízení.*
- d) Vedoucí poté stížnost zaeviduje v Knize pošty a v Knize stížností. K zápisu se přikládají všechny další dokumenty týkající se dané stížnosti. O stížnosti je informována ředitelka zařízení
- e) V situaci, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páchání trestné činnosti, se na podané stížnosti reaguje okamžitě.
- f) Při prošetření skutečností nesmí být ohrožena bezpečnost ani důstojnost osoby, která stížnost podala. Tato osoba nesmí být ani nadměrně zatěžována např. tím, že se řešení protahuje opakovaným zjišťováním skutečností různými zaměstnanci.
- g) Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu, objektivně a bez předpojatostí vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečností.
- h) Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídá ředitelka zařízení. Odpověď na stížnost zpracovává ředitelka zařízení, případně pověřený pracovník. Klient je s výsledkem vyřízení stížnosti písemně seznámen.
- Do 30 dnů musí být vyřízeny všechny stížnosti. Jen ve výjimečných a v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit na 60 dnů.
  - Lhůta 60 dní pro vyřízení stížností od data jejího podání se může použít v těchto případech:
    - z důvodu dočasné nepřítomnosti klienta nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti,
    - z důvodu, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance zařízení.
- O důvodech prodloužení lhůty zařízení klienta podávajícího stížnost informuje.
- i) Písemné vyřízení stížnosti obsahuje přiměřenou odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedené toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny.

**POSTUP PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ**

Příloha č.1/14

STANDARD č.  
14Strana:  
3**2. Ústní podání stížnosti**

U ústního podání stížnosti jsou vždy přítomni minimálně dva zaměstnanci zařízení, kteří zodpovídají za učinění „záznamu stížnosti“ a jeho předání vedoucí zařízení.

**3. Způsoby vyřízení stížností podány anonymně**

*Anonymní stížnost podána osobně* (stížnost, kdy stěžovatel přijde do zařízení a přeje si zůstat v anonymitě, nebo neuvede jméno):

Povinnost pracovníka, jemuž je stížnost tlumočena, je zacházet s ní, jako by byla anonymní (stěžovatel si přeje být anonymizovaný). Anonymní stěžovatel si může vybrat kterékoli pracovníka v zařízení, ke kterému má důvěru, a tomu stížnost sdělit. Tento pracovník anonymizovanou stížnost předá vedoucímu pracovníkovi (s ohledem na předmět stížnosti). Pokud osoba žádá o vyrozumění, bude jí předáno.

*Anonymní stížnost podána písemně* (stížnost, kdy si stěžovatel přeje zůstat v anonymitě nebo neuvede své jméno)

Na takovýto typ stížnosti nelze odpovědět, pokud si pisatel nepřeje odpovědět nějakým konkrétním způsobem (odpověď na anonymizovaný e-mail).

Svou nespokojenost mají všichni možnost vyjádřit i anonymně prostřednictvím *schránky důvěry* umístěné na chodbě ZDVOP. Schránku důvěry vybírají dva zaměstnanci 1x týdně (vedoucí ZDVOP a pracovník). Klíče jsou uloženy v kanceláři ředitelky a vedoucí ZDVOP.

**4. Způsoby vyřízení stížností podaných dětmi**

Dítě si může stěžovat na pracovníka přímé péče, na jiné pracovníky, na chod zařízení. Stížnosti, podněty, návrhy dětí přijímá každý pracovník ZDVOP, a provede záznam do osobní dokumentace dítěte.

O informaci, kterou samo dítě označí za stížnost nebo je vedoucí posouzena jako stížnost provede vedoucí „Zápis stížnosti“ a dále postupuje dle bodu 1, písm. d-e.

Ve všech případech se vedoucí ZDVOP snaží důsledným šetřením zjistit, zda je stížnost dítěte oprávněná či neoprávněná. V případě neoprávněné dítěti vysvětlí důvody neoprávněnosti stížnosti.

V případě, že vedoucí ZDVOP shledá stížnost jako oprávněnou, zajistí nápravu situace, případně postupuje dle Standardu č.2a a 2b.

## POSTUP PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

Příloha č.1/14

STANDARD č.  
14

Strana:  
4

Odpověď na anonymní stížnost dítěte se může vyvěsit na síťovou nástěnku v herní místnosti nebo je možné řešit na skupinovém setkání s dětmi.

### 5. Způsoby vyřízení stížností opakovaně podaných

V případě, že od klienta přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření. Evidence opakovaně podané stížnosti se řídí pravidly evidence každé stížnosti.

### 6. Pravidla pro evidenci stížností:

- a) Stížnost je evidována v Knize pošty pod jednacím číslem
- b) Stížnost je dále evidována v Knize stížností, která je uložena v kanceláři vedoucí zařízení.

### 7. Dostupnost pravidel pro podání stížností

- na webu,
- v návštěvní místnosti,
- na bytech dětí,
- Klienti jsou o postupech pro podání stížnosti informováni hned při přijetí do zařízení a klíčový pracovník jim toto právo v průběhu pobytu, v případě potřeby, připomíná.
- Klientovi je předávána informace včetně konkrétních kontaktů, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na zřizovatele zařízení nebo na instituci na zařízení nezávislou, např. ombudsman.

Připravil : 6.3.2019  
Bc. Čejková Ladislava  
Mgr. Pavla Krčová

Schválila: 7.3.2019  
Mgr. Bc. Hana Gabrielová

Platnost od 8.3.2019