



## **14. STANDARD - Vyřizování a podávání stížností**

### **14a**

*Pověřená osoba 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.*

#### **► Kritérium je naplňováno v praxi, webové stránky**

Veškeré přijaté připomínky, náměty a stížnosti slouží ke zkvalitňování poskytované sociálně právní ochrany dětí. Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Stížnost se řeší individuálně, na žádost stěžovatele, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Podáním stížnosti se fyzické nebo právnické osoby domáhají ochrany svých práv a zájmů, poukazují na nedostatky v činnosti centra, včetně stížností na nevhodné chování zaměstnanců.

#### **Podávání stížností**

Stížnosti mohou být podávány písemně, elektronickou poštou (e-mail: ddomov@tiscali.cz), telefonicky a ústně. Stížnost by měla obsahovat jméno, příjmení, bydliště a podpis stěžovatele, pokud si stěžuje právnická osoba, pak firma nebo název, sídlo, označení a podpis statutárního zástupce.

Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech (osoby pečující, děti, se kterými byla uzavřena dohoda o VPP nebo právnické osoby, se kterými Trojlístek spolupracuje ze zákona či smluvních vztahů).

S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou klienti centra seznámeni ústní formou při podpisu Dohody a jsou informováni, že pravidla po podání stížností jsou zveřejněna na webových stránkách Trojlístku a v letácích.

#### **Formy podávání stížností**

##### Ústní podání stížnosti

Ústní stížnost lze podat ředitelce zařízení, ta pořídí ze stížnosti písemný záznam bez jakékoli změny obsahu. Stížnost obsahuje jméno, adresu stěžovatele, předmět stížnosti, datum a jméno ředitele. Záznam podepisuje ředitel a stěžovatel.



Směřuje-li stížnost vůči vedoucímu klíčovému pracovníkovi – řediteli zařízení, musí být podána zástupci ředitele a podstoupena zřizovateli, tj. na Krajský úřad Kraje Vysočina, Jihlava, odbor zdravotnictví, odbor sociálních věcí.

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

Dále je každý klíčový pracovník povinen přijmout telefonickou stížnost a pořídit o ní písemný záznam s uvedením jména a adresy stěžovatele (pokud je sděleno) a předmět stížnosti. Poté je stížnost neodkladně předložena ředitelce zařízení k vyřízení.

### Písemné podání stížnosti

Písemně stížnost lze zaslat poštou na adresu Trojlístek-centrum pro děti a rodinu Kamenice nad Lipou, p.o., Vítězslava Nováka 305, 394 70 Kamenice nad Lipou nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailová adresa: ddomov@tiscali.cz). Sociální pracovnice, která se v rámci své pracovní náplně stará o spisovou službu VPP, 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. Tato lhůta počíná běžet ode dne doručení kompletních podkladů pro posouzení stížnosti. 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.

### **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.

### **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
- Veřejný ochránce práv  
Jelení 199/5  
602 00 Brno  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
- Český helsinský výbor  
Štefánikova 216/21  
150 00 Praha 5  
[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)