



Standard č. 14

Pravidla pro podání a vyřízení stížností, podnětů a připomínek

I. Vymezení pojmů

1. Stížností se rozumí podání konkrétní či anonymní fyzické či právnické osoby, zejména klientů¹ pověřené osoby², které vyjadřuje nespokojenost či nesouhlas se způsobem, průběhem či kvalitou sociálně-právní ochrany poskytované zaměstnanci zařízení, příp. dalšími osobami (dobrovolníci, stážisté), a které vyžaduje prošetření situace a písemné vyřízení, se kterým musí být stěžovatel vždy seznámen. Stížnost může být podána také na činnosti zařízení, tj. nemusí být směřována proti konkrétnímu zaměstnanci.
2. Zařízení je možné podat také podnět či připomínku, které nevyžadují písemné vyřízení a seznámení toho, kdo je podal. Podnět je podáním navrhujícím změnu jiného přístupu či postupu zaměstnance nebo zařízení, které by mohly vést ke zlepšení, avšak svým současným nastavením nejsou dle podatele závadné. Připomínka se dotýká přístupu či postupu, které jsou dle podatele odůvodněny jako nevhodné či jinak závadné.
3. Stížnost, podnět i připomínka jsou považovány za důležité impulsy, které mohou vést ke zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Stížnost je také chápána jako prostředek, jímž se klient domáhá svých práv a oprávněných zájmů.
4. Za anonymní stížnost je považováno podání bez uvedení jména, příjmení a případně také adresy, na níž je možno doručit zprávu o vyřízení stížnosti.
5. Hromadnou stížností je její podání více osobami.

II. Podání stížnosti

1. Podání osoby, jejímž záměrem je podat stížnost, by takto mělo být označeno a mělo by obsahovat náležitosti, jako jsou zejména:
 - a) jméno, příjmení a titul fyzické osoby / název a IČO právnické osoby a jméno, příjmení a titul osoby za ni jednající / informace, že se jedná o anonymní podání;
 - b) kontaktní adresa / sídlo právnické osoby / při anonymním podání anonymizovaný e-mail, adresa P.O.Box;
 - c) uvedení, proti komu a/nebo čemu stížnost směřuje, v čem je spatřováno pochybení, nedostatek či závada, čeho se stěžovatel domáhá;
 - d) vlastnoruční podpis stěžovatele či osoby jednající za právnickou osobu, nejde-li o anonymní stížnost a stížnost podanou elektronicky;

¹ Cílová skupina osob, kterým je sociálně-právní ochrana poskytována a která je stanovena v dokumentu Standard č. 1.

² Rozumí se pověřená osoba, která na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany § 48 odst. 2 písm. d) uzavírá dohody o výkonu péčovské péče.



- e) v případě hromadné stížnosti navíc označení a podpis osoby, která bude za skupinu v případě potřeby jednat, a budou jí doručovány písemnosti ve vztahu k podané stížnosti;
- f) případně další kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mail, datová schránka).
2. Jakékoliv podání je vždy posuzováno dle svého obsahu, stížnosti je věnována náležitá pozornost i přes její formální nedostatky. Je-li jako stížnost označeno podání, které se svým obsahem zdá zaměstnancům zařízení nepodstatné, je jako stížnost řešeno vždy.
3. Stížnost může být podána:
- a) písemně:
- poštou na adresu: Dětské centrum Domeček, příspěvková organizace, Jedličkova 5, 700 44 Ostrava-Zábřeh;
 - vhozením do poštovní schránky umístěné na předchozí uvedené adrese;
 - předáním zaměstnancům zařízení v jejich pracovní době;
 - vhozením do schránky důvěry v zařízení umístěné ve vstupní hale
 - e-mailem na tyto e-mailové adresy: detsky.domov@ddpd3.cz, info@ddpd3.cz; ludmila.rementacikova@ddpd3.cz (sociální pracovnice), jana.lipjakova@ddpd3.cz (vedoucí sociálních pracovníků); jana.schikorova@ddpd3.cz (ředitelka příspěvkové organizace);
 - datovou schránkou: je9vx65;
- b) ústně:
- osobně sociální pracovníci, vedoucí sociálních pracovníků nebo ředitelce příspěvkové organizace (dále „ředitel“) v jejich pracovní době;
 - osobně předchozím uvedeným osobám v rámci společných víkendových vzdělávacích setkání
 - telefonicky: 595 705 316 (sociální pracovnice), 595 705 321 (vedoucí sociálních pracovníků), 595 705 302 (ředitel).
4. Stěžovatel má právo na soukromí při podání stížnosti a na přítomnost jiné osoby dle své volby. Stížnost může být podána také v zastoupení stěžovatele jinou osobou. V takovém případě musí stěžovatel nebo jeho zástupce prokázat, že jde o vůli zastoupeného (např. plná moc, ústní sdělení stěžovatele), nebo že má zákonné právo na osobní údaje zastoupeného (např. zákonný zástupce podává stížnost jménem svého ubytovaného dítěte).
5. Podat ústní osobní či telefonickou stížnost je možné v běžné pracovní době od 7 do 15 hodin. V případě, kdy je však zejména zaměstnanec zaneprázdněn například konzultací s klientem, a nemůže být zastoupen, se může k podání stížnosti se stěžovatelem domluvit na oboustranně nejvhodnější době, avšak v co nejkratším možném termínu (u telefonicky podávané stížnosti si zaměstnanec vyžádá telefonní kontakt a stěžovatele dle domluvy sám kontaktuje).
6. Při podání ústní stížnosti je zaměstnanec povinen vyhotovit písemný záznam, který obsahuje náležitosti dle části II. odstavce 1., dále datum a způsob podání, jméno a podpis zaměstnance,



který stížnost přijal a zaznamenal. Stížnost je zapsána co nejpřesněji, případně včetně uvedení přímých citací. V případě osobně podávané stížnosti je záznam stěžovateli dán k přečtení nebo mu je přečten a stvrzen jeho podpisem, že s obsahem záznamu souhlasí. Stěžovateli je předána kopie záznamu nebo jeho stejnopis.

7. Při ústním podání stížnosti je stěžovatel dotázán, zda je mu znám další postup po podání stížnosti, a v případě potřeby je s postupem seznámen.
8. Pokud chce stížnost, ať už písemnou či ústní, podat dítě a informuje o tom zaměstnance zařízení, je jeho povinností dítěti nabídnout pomoc. V případě, kdy projeví před zaměstnancem svou nespokojenost s poskytovanou sociálně-právní ochranou, stanovenými postupy zařízení, či jednáním zaměstnance, se tento zaměstnanec dítěte dotáže, zda ví, že může podat stížnost či vznést připomínku, jimiž se zaměstnanci zařízení budou vážně zabývat. V obou případech musí být dítě ujištěno, že to nebude mít negativní vliv na jemu poskytovanou péči zaměstnancem.
9. Schránka důvěry je vybírána vždy každé pondělí v 7 hodin vedoucí sociálních pracovníků, obsah schránky je kontrolován ještě ve středu a v pátek. V případě její nepřítomnosti schránku vybere ředitel zařízení, po případě statutární zástupce ředitele.
10. V situaci, kdy se podání nevztahuje k činnosti pověřené osoby, je podatel na tuto skutečnost bezodkladně písemně ředitelem upozorněn spolu s doporučením, ke kterému orgánu či instituci se může obrátit.

III. Vyřízení stížnosti

1. Zaměstnanec zařízení, který přijal stížnost, ji předá řediteli, pokud ji tento sám nepřijal (s výjimkou dle postupu v části III. odstavce 11.), který ji zaeviduje v Evidenci stížností. Ředitel sám stížnost prošetří a vyřídí nebo ji předá jinému zaměstnanci dle následujícího odstavce.
2. Pověřen k vyřízení stížností je v případě jejího podání:
 - a) na sociálního pracovníka vedoucí sociálních pracovníků;
 - b) na vedoucí sociálních pracovníků ředitel;
 - c) na činnost pověřené osoby (stížnost nesměruje proti konkrétnímu zaměstnanci) ředitel nebo dle jeho uvážení vedoucí sociálních pracovníků, pokud se ho stížnost též netýká;
 - d) na zaměstnance dle bodu a), kdy není zaměstnanec pověřený k vyřízení přítomen, ředitel.
3. Při podání stížnosti směřující proti řediteli se ke stížnosti ředitel písemně vyjádří a vyjádření do 10 pracovních dnů odešle/předá spolu se stížností zřizovateli příspěvkové organizace. V době jeho nepřítomnosti je stížnost předána zřizovateli zástupcem ředitele příspěvkové organizace bezodkladně bez vyjádření. V obou případech je stěžovatel o předání stížnosti k vyřízení zřizovateli písemně informován, nejde-li o anonymní stížnost. Kopie stížnosti a případně vyjádření jsou založeny a zaevidovány v Evidenci stížností.



4. V případě, kdy přijatá písemná stížnost obsahuje podstatné nedostatky, pro které ji není možné řádně prošetřit (např. není zřejmé, proti čemu nebo komu směřuje, čeho se stěžovatel domáhá), pověřený zaměstnanec na to bezodkladně upozorní ředitele, nebylo-li mu toto již dříve známo. Ředitel o této skutečnosti ve lhůtě do 10 pracovních dnů od přijetí stížnosti stěžovatele písemně informuje, přičemž uvede, jakým způsobem může stížnost doplnit. Obdobně je postupováno v případě, kdy je pro řádné vyřízení stížnosti potřeba doplnit další relevantní údaje nebo písemné podklady.
5. Každá stížnost je vyřizována písemně, formou zprávy o vyřízení stížnosti.
6. Stížnost je po přijetí řešena bezodkladně, zpráva o vyřízení stížnosti je stěžovateli odeslána/předána nejpozději 1 měsíc po jejím přijetí. Lhůtu lze překročit v ojedinělých případech o další měsíc, zejména pokud:
 - a) zaměstnanec, jehož se stížnost dotýká, není 10 pracovních dnů po sobě a více přítomen v zařízení;
 - b) řešení stížnosti vyžaduje stanovisko jiného orgánu.

Ředitel oznámí písemně stěžovateli prodloužení lhůty s uvedením důvodu, a to před uplynutím měsíční lhůty, nejde-li o stížnost anonymní.

Lhůta pro vyřízení stížnosti v situacích uvedených v části III. odstavci 4. začíná běžet ode dne poskytnutí relevantních údajů či doručení písemných podkladů nebo doplnění stížnosti.

7. Povinností pověřeného zaměstnance je posoudit stížnost a řešit v ní uvedené skutečnosti s maximální objektivitou, bez předpojatosti či zaujatosti vůči stěžovateli i vůči namítaným skutečnostem, se zachováním maximálně možného soukromí, bezpečí a důstojnosti osoby stěžovatele, kdy mu podání stížnosti nesmí být k újmě. Pověřený zaměstnanec prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Je-li potřeba, vyslechne stěžovatele, jiné zaměstnance zařízení, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci, případně požádá stěžovatele ústně nebo písemně o doplnění relevantních údajů nebo písemných podkladů. Z ústního jednání se stěžovatelem je sepsán záznam, který odsouhlasí všechny zúčastněné osoby.
8. Po prošetření všech skutečností pověřený zaměstnanec zpracuje zprávu o vyřízení stížnosti, která obsahuje kromě způsobu prošetření obsahu stížnosti a zjištěných skutečností také závěr, zda je podaná stížnost důvodná, částečně důvodná či nedůvodná, zda byla či budou přijata opatření k nápravě a jaká (viz také následující odstavec). Zprávu o vyřízení stížnosti podepisuje ředitel.
9. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, jsou bez prodlevy či v co nejkratší možné lhůtě učiněna opatření k nápravě, která se mohou dotknout úrovně pracovněprávní, organizační, materiálně-technického zajištění, pracovních postupů zaměstnanců, nebo etické vůči klientovi (omluva). Za opatření přijatá na podkladě stížnosti je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizoval, jsou-li mimo jeho kompetence, ředitel.



10. V případě podání stížnosti dítětem je text zprávy o vyřízení stížnosti a celý proces vyřizování stížnosti dítěti maximální možné míře přizpůsoben věku dítěte a jeho mentální zralosti. Pokud se uvedené skutečnosti týkají závažných skutečností, může být k šetření stížnosti přizván psycholog zařízení. Zpráva o vyřízení stížnosti podané dítětem mu může být také osobně předána při následující konzultaci, pokud však může být dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti dle části III., bodu 6. V takovém případě je obsah vyřízení stížnosti dítěti vysvětlen zaměstnancem, který stížnost řešil, nebo kterému byla stížnost ústně podána, a to dle uvážení ředitele, případně vždy podle přání dítěte. Dítě je vždy před případným předáním nebo odesláním záznamu o vyřízení stížnosti zaměstnancem dotázáno na přání ke způsobu předání záznamu, je-li to možné (například prostřednictvím e-mailu, telefonátu).
11. Pokud je možné ústně a osobně přijatou stížnost projednat a vyřídit okamžitě a stěžovatel s takovým postupem souhlasí, je zpracován záznam o přijetí a vyřízení osobně podané stížnosti, který obsahuje náležitosti uvedené v části II. odstavci 6. a současně náležitosti, které se vztahují ke zprávě o vyřízení stížnosti v části III. odstavci 8. Stěžovatel je seznámen s obsahem záznamu a je mu předán způsobem dle části II. odstavce 6.
12. Anonymní stížnosti jsou šetřeny způsobem stejným jako neanonymní, nejde-li o situaci, která se dotýká neznámé konkrétní osoby a/nebo situace, k níž není možné zjistit bližší skutečnosti. V případě, kdy není ve stížnosti navržen způsob zaslání zprávy o vyřízení stížnosti (anonymizovaná adresa např. skrze e-mail), je zpráva zveřejněna na místech, na kterých jsou zveřejněna také tato pravidla (viz část V.), vždy po dobu 3 měsíců od přijetí stížnosti. Pokud jsou součástí zápisu o vyřízení stížnosti osobní údaje, jsou při zveřejnění anonymizovány.
13. Podalo-li stížnost více osob bez uvedení informace, komu má být zpráva o vyřízení stížnosti doručena, doručuje se osobě, která je ve stížnosti uvedena na prvním místě. Takto se postupuje také v případě dalších písemností vztahujících se k podané stížnosti podle těchto pravidel.
14. V případě, kdy je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti nebo přijatými opatřeními, může se obrátit na ředitele s žádostí o nové přešetření stížnosti a uvedením důvodu nespokojenosti, nebo na jiné organizace - zřizovatele příspěvkové organizace (Magistrát města Ostravy) nebo Veřejného ochránce práv (kontakty viz část XII). Ředitel osobně prověří, zda stav, na který stěžovatel poukazuje, stále trvá a zda je nutno přijmout další opatření. Pro opětovné vyřízení stížnosti platí lhůty a postup uvedené v části III. odstavci 4. - 12.

IV. Evidence stížností

1. Stížnosti jsou evidovány v Evidenci stížností v rozsahu a způsobem dle následujícího odstavce 2. Výjimkou jsou stížnosti podané v rámci správního řízení, které se zakládají samostatně ve spisech k jednotlivým správním řízením (viz část VIII.).



2. Evidence stížností obsahuje:
 - a) Souhrnný přehled informací vztahujících se k přijatým stížnostem v elektronické i listinné podobě, který obsahuje datum přijetí stížnosti, označení stěžovatele, způsob podání stížnosti, případně zaměstnance, který stížnost přijal, zaměstnance, který stížnost vyřizoval, stručný obsah stížnosti, datum předání/odeslání stížnosti, zda byla stížnost důvodná, byla přijatá opatření k nápravě a kdy. Přehled je veden v elektronické i listinné podobě a informace jsou doplňovány bezodkladně.
 - b) Veškeré písemné dokumenty vztahující se k přijetí, řešení a vyřízení stížností, seznámení stěžovatele, příp. dalších osob, včetně komunikace se stěžovatelem. Dokumenty jsou řazeny zezdola dle data pořízení. Dokument je do spisu založen bezodkladně po jeho přijetí nebo pořízení a dokumenty náležící k jedné stížnosti jsou viditelně odděleny od stížností následujících. Tato část Evidence stížností je vedena pouze v listinné podobě.
3. Evidenci stížností vede ředitel. Je uložena v uzamykatelné zásuvce v jeho kanceláři a v případě jeho nepřítomnosti (dovolená, pracovní neschopnost) je dostupná zástupci ředitele příspěvkové organizace.

V. Zveřejnění pravidel

Tato pravidla jsou zveřejněna v celé podobě na webových stránkách organizace: <http://www.ddpd3.cz/> a vyvěšena na nástěnce ve vstupní hale příspěvkové organizace.

VI. Seznámení osob z cílové skupiny a dalších osob s pravidly

1. S obsahem těchto pravidel jsou ústně seznamovány:
 - a) Osoby pečující, osoby v evidenci při uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče, zároveň jsou jim pravidla předávána v tištěné podobě.
 - b) Děti svěřené do pěstounské péče či vlastní děti, jsou-li přítomny uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče, v jiném případě při prvním kontaktu. Děti jsou s pravidly seznamovány s ohledem na jejich věk a rozumové schopnosti, případně je využívána zjednodušená podoba pravidel, která je dětem také předávána. V průběhu účinnosti dohody jsou dětem dle potřeby informace opakovány při pravidelných návštěvách v domácnostech či v sídle pověřené osoby.
 - c) Další osoby na základě jejich projeveného zájmu.

VII. Postup pro podání, přijetí a nakládání s podnětem či připomínkou

1. Pro podání podnětu nebo připomínky platí, že je lze podat kterémukoliv zaměstnanci způsoby stanovenými pro podání stížnosti.
2. V případě ústně podávaného podnětu či připomínky zaměstnanec, kterému jsou podávány, o nich učiní písemný záznam. Písemný záznam je činěn některým ze zaměstnanců také



v případě přijetí podnětu nebo připomínky v rámci společného vzdělávacího víkendového setkání.

3. Každá připomínka či podnět je spolu s písemným záznamem předávána řediteli následující pracovní den. Ředitel stanoví, zda, kým a jakým způsobem se připomínka nebo podnět budou řešit, zda bude nutné přijmout nějaká opatření k nápravě a kdo bude pověřen jejich realizací.
4. Přijaté připomínky a podněty jsou zapsány v Evidenci podnětů a připomínek obdobným způsobem jako stížnosti (část IV. odstavec 2.). Evidence je vedena ředitelem a uložena v uzamykatelné zásuvce v jeho kanceláři. V době jeho nepřítomnosti (dovolená, pracovní neschopnost) je dostupná jeho zástupci příspěvkové organizace.

VIII. Zvláštní postup při podávání stížností

1. Zvláštním postupem je možnost podání stížnosti podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, při uzavírání dohody o výkonu péstounské péče, kdy má pověřená osoba postavení subjektu veřejné správy.
2. Dle výše uvedeného ustanovení správního řádu si osoba, která je dotčena na svých právech, povinnostech či zájmech, může podat stížnost proti nevhodnému chování osoby nebo proti nesprávnému postupu osoby, která je oprávněná dohodu uzavřít, není-li možné v konkrétní věci uplatnit jiný prostředek ochrany (například odvolání, námitka podjatosti).
3. Stížnost by podle § 37 správního řádu měla obsahovat: jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, označení orgánu, kterému je stížnost podávána, a podpis stěžovatele.
4. Stížnost lze podat ústně či písemně řediteli, nebo jinou formou za podmínek stanovených v § 37 odst. 4 a 5 správního řádu. Ředitel o ústně přijaté stížnosti sepíše protokol a vyřídí ji bezodkladně, případně nejpozději 60 dnů ode dne jejího doručení včetně odeslání stejnopisu vyrozumění stěžovateli o vyřízení stížnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu prokazatelně zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Pokud podaná stížnost neobsahuje předepsané náležitosti nebo trpí-li jinými vadami, pomůže ředitel podateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu.
5. Pro prošetření a vyřízení stížnosti platí přiměřený postup jako uvedený v části III. odstavci 7., 8., 9. a musí být postupováno v souladu se základními zásadami správního řízení uvedenými v § 2 až 8 správního řádu.
6. Přijaté stížnosti a další relevantní písemnosti ke stížnosti se vztahující jsou založeny ve spisech, ve kterých jsou založeny rovněž dohody o výkonu péstounské péče, a evidovány dle části IV. bod 2 písm. a). Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně



vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, kterým je Krajský úřad Moravskoslezského kraje (kontakt viz část XII.), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

IX. Stížnost, jejímž obsahem jsou skutečnosti podléhající oznamovací povinnosti

Podáním stížnosti není dotčena právní odpovědnost za spáchání trestného činu nebo správního přestupku. Pokud je tedy přijatá stížnost, v níž jsou uvedeny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání uvedeného, stížnost nebo její část není prošetřována a je předána orgánům kompetentním k jejímu vyřízení. Ředitel o takových skutečnostech stěžovatele bezodkladně písemně informuje.

X. Zastoupení ředitele

V ustanovení pravidel, kdy je kompetence vymezena řediteli, který není v zařízení přítomen po dobu dovolené nebo pracovní neschopnosti, přechází jeho kompetence na jeho zástupce příspěvkové organizace, není-li stanoveno jinak, nebo není-li stížnost podána na jeho osobu.

XI. Obecná ustanovení

1. V případě, kdy je v pravidlech stanoveno doručování písemnosti stěžovateli poštou, se rozumí doručení písemnosti s dodejkou.
2. V situaci, kdy jsou písemnosti podle těchto pravidel předávány stěžovateli osobně, osvědčí tento převzetí písemnosti. Dítě může namísto podpisu připojit originální značku.

XII. Kontakty na další organizace

Magistrát města Ostravy

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

MMO Nová radnice (budova NR)

Prokešovo náměstí 8

729 30 Ostrava

Adresa elektronické podatelny: posta@ostrava.cz

ID datové schránky: 5zubv7w

Telefon (vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí): 599 443 838

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

Telefon – ústředna: 542 542 111



Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Odbor sociálních věcí

28. října 117

702 18 Ostrava

Telefon: 595 622 222

Elektronická podatelna: posta@msk.cz

Název datové schránky: Moravskoslezský kraj

ID datové schránky: 8x6bxsd

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 9. 2017

V Ostravě dne: 31. 8. 2017

Mgr. Jana Schikorová

Ředitel

Zpracoval

Mgr. Jana Schikorová

Schválil

Mgr. Jana Schikorová

Platnost

1. 9. 2017

Datum revize

31. 8. 2017