

## PRAVIDLA PRO PODÁNÍ, PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost je ústní nebo písemné podání nebo sdělení, v němž je stěžováno na nějaký nedostatek, na nesprávné jednání nebo na chování určité osoby či osob, na kvalitu nebo způsob poskytování služby, na organizaci nebo způsob řízení práce služeb Dětského centra Liberec (dále jen „DCL“)

### KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST:

Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech (uživatel služby, zákonný zástupce, opatrovník, rodinní příslušníci či blízké osoby, občan, pracovník zařízení, organizace a instituce zabývající se obecně ochranou lidských práv atd.)

### JAK PODAT STÍŽNOST:

Stížnosti jsou přijímány jakýmkoli způsobem. Stížnost může být podána anonymně i veřejně.

- ústní podání stížnosti: lze podat ředitelce organizace, jejímu zástupci nebo sociální pracovníci  
v pracovní době: Po – Pá 7,00 – 15,30 hod.
- písemné podání stížnosti:
  - zaslat na adresu organizace: **Dětské centrum Liberec, p. o.,  
Pekárkova 572/5, 460 15 Liberec 15**
  - prostřednictvím elektronické pošty – e-mailová adresa **info@dc-liberec.cz**, popř. datové schránky **5wa2cqp**
  - vhozením do jakékoli „Schránky důvěry“ umístěné ve všech budovách zařízení
  - vhozením do poštovní schránky, která se nachází ve vstupním prostoru u hlavního vchodu do DCL

### JAK BUDE VAŠE STÍŽNOST ŘEŠENA:

Nezáleží na formě podání stížnosti – zda je formulována ústně, písemně, zda je psána konkrétním adresátem, skupinou osob či anonymně. Všechny stížnosti jsou řešeny stejným způsobem se stejnou vážností. Ředitelka organizace nebo zástupce ředitele jsou povinni reagovat na každou stížnost.

Podnět, připomínku, stížnost je nutno pracovníkem bez prodlení odevzdat ředitelce organizace, která stížnost zaeviduje v knize „Evidence stížností“, která je uložena v kanceláři ředitelky.

Stížnosti se vyřizují neodkladně, 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. Tyto stížnosti musí být řádně označeny s určením náhradní lhůty k vyřízení. Pověřený pracovník neprodleně písemně sdělí stěžovateli důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před uplynutím základní 30 denní lhůty.

Na stížnost odpovídáme písemně. Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala, a
- výsledky vyřízení stížnosti, tj. konstatování, že stížnost byla shledána jako opodstatněná nebo neoprávněná, případně jako částečně oprávněná. Je třeba uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv.
- 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.

Podněty a připomínky řeší vedoucí služby okamžitě.

#### ODVOLÁNÍ NA VÝSLEDEK ŠETŘENÍ STÍŽNOSTI:

Pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, má **právo odvolat se proti vyřízení stížnosti** u zřizovatele organizace:

**Krajský úřad Libereckého kraje, Odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2  
MPSV ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2**

nebo u institucí, které se zabývají ochranou lidských práv:

- **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00 ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz))**
- **Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1 ([www.helcom.cz](http://www.helcom.cz))**
- Další instituce zabývající se ochranou lidských a občanských práv

Pokud si stěžující osoba nevybere pro stížnost žádnou z uvedených možností, je na její vlastní vůli, jak a komu stížnost na poskytovanou službu předá.

Zpracovala dne 2. 1. 2024

Mgr. Jindřiška Korečková  
ředitelka organizace  
Dětské centrum Liberec, p. o.