

## Organizační směrnice č. 1

<b>Vypracovala:</b>	Mgr. Jindřiška Korečková
<b>Schválila:</b>	Mgr. Jindřiška Korečková
<b>Směrnice nabývá platnosti ode dne:</b>	15. 4. 2021
<b>Směrnice nabývá účinnosti ode dne:</b>	15. 4. 2021

## Postup pro podávání a vyřizování stížností

<b>Cíl:</b> stanovuje postup při podání stížnosti na zařízení Dětské centrum Liberec, případně na osobu v pracovně-právním vztahu s Dětským centrem Liberec	
<b>Celkový počet stran:</b> 6	<b>Vydala:</b> ředitelka organizace
<b>Přílohy:</b> 2	
<b>Garant:</b> Mgr. Jindřiška Korečková	<b>Rozsah působnosti:</b> všichni zaměstnanci Dětského centra Liberec, včetně pracovníků Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc Paprsek
<b>Revize:</b> 1 x ročně	<b>Poznámka:</b> zveřejněn na webových stránkách <a href="http://www.dc-liberec.cz">www.dc-liberec.cz</a> , Interní server, 1 originál (kancelář mzdové účetní) a v návštěvních prostorách zařízení

## I. Základní ustanovení

- 1.1. Ustanovení této směrnice stanovuje postup při podání stížnosti na zařízení Dětské centrum Liberec, případně na osobu v pracovně-právním vztahu s Dětským centrem Liberec.
- 1.2. Směrnice upravuje postup při podání stížnosti v souladu s:
  - Listinou základních práv a svobod č. 2/1993 Sb., v platném znění,
  - Úmluvou o právech dítěte č. 104/1991 Sb.,
  - zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění,
  - zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění,
  - zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a
  - zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.
- 1.3. Postupy a zásady jsou platné a závazné pro všechny pro všechny zaměstnance Dětského centra Liberec (včetně pracovníků Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc Paprsek).

## II. Definice

- 2.1. 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.

Za stížnost je považována jasně a srozumitelně vyjádřená nespokojenost se způsobem poskytování služby nebo její kvalitou.

Toto vyjádření může být přímo označeno jako stížnost nebo z obsahu a formulace textu či sdělení vyplývá, že se o stížnost ve své podstatě jedná. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje pracovníka organizace s tím, že má stížnost, a to bez ohledu na obsah této stížnosti.

- 2.2. Za stížnost není považováno:  
Vyjádření názoru na fungování procesů, pracovních postupů, vztahů, které však jsou v souladu s normami, předpisy a právy klientů – jedná se o připomínku.

Vyjádření návrhu na změnu fungování procesů, pracovních postupů, vztahů, které jsou však v souladu s normami, předpisy a právy klientů – jedná se o návrh.

Připomínky a návrhy jsou řešeny průběžně nadřízenými zaměstnanci, který připomínku nebo návrh vznesl, nebo vedoucími pracovníky na poradách či provozních schůzích.

- 2.3. Stížnosti mohou být pro zařízení důležitým zdrojem informací a vypovídají:
  - o spokojenosti s poskytovanými službami,
  - o tom, zda služby odpovídají potřebám dětí a klientů,
  - o možnostech reflexe a zlepšení kvality poskytovaných služeb,
  - o nespokojenosti se službami a péčí (jejich řešení poskytuje možnosti a způsoby, jak lépe potřeby dětí a uživatelů služeb a péče uspokojit).

### III. Informovanost

- 3.1.** Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech (dítě, zákonný zástupce dítěte, osoba odpovědná za výchovu dítěte, pracovník ZDVOP atd.)
- 3.2.** S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou děti (dle věku a rozumových schopností) a osoba odpovědná za výchovu dítěte seznámeni ústní formou při přijetí dítěte do ZDVOP nebo v průběhu pobytu.

### IV. Podávání stížností

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

#### **4.1. Formy podávání stížností**

##### **a) Ústní podání stížnosti**

Ústní stížnost lze podat ředitelce zařízení, která ji za přítomnosti stěžovatele sepíše a zaeviduje do Evidence stížností (viz. Příloha č. 2). V případě, že se jedná o stížnosti na porušení práv dítěte, kopie stížnosti se založí i do spisové dokumentace dítěte. Zápis může provést pouze ředitelka zařízení, její zástupce a sociální pracovnice.

V případě, že si stěžovatel přeje provést záznam o ústním podání stížnosti v době omezeného provozu ( po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky) je pověřeným zaměstnancem službu konající pracovník, který provede zápis a tento zápis následný pracovní den předá ředitelce ZDVOP, jejímu zástupci nebo sociální pracovníci (viz. Příloha č. 1).

Zápis má předepsanou formu, obsahuje jméno stěžovatele, jméno zaměstnance, který zápis pořídil, důvod stížnosti, stručný popis události, podpis toho, kdo zápis pořídil, podpis stěžovatele, datum. Pokud stěžovatel není schopen podpisu, pracovník, který zápis pořizuje, tuto okolnost do zápisu uvede.

##### **b) Písemné podání stížnosti**

Písemně lze stížnost zaslat poštou na adresu Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc při Dětském centru Liberec, Pekárkova 572/5, Liberec 15, PSČ 460 01 nebo prostřednictvím elektronické pošty – e-mailová adresa [info@dc-liberec.cz](mailto:info@dc-liberec.cz), popř. datové schránky 5wa2cqp.

Dále je možné stížnost podat vhozením do **Schránky důvěry** umístěné v návštěvní místnosti zařízení. Schránku vybírají pověřeni pracovníci – sociální pracovnice, a to 1x týdně.

Sociální pracovnice, která se v rámci své pracovní náplně stará o spisovou službu, přijatou stížnost zaeviduje a neodkladně postoupí k vyřízení ředitelce zařízení.

##### **c) Anonymní podání stížnosti**

Stížnost nebo připomínka může být podána anonymně - prostřednictvím poštovní schránky, která se nachází ve vstupním prostoru u hlavního vchodu do DC. V případě anonymního podání nelze Stěžovateli doručit informaci o řešení stížnosti. Řešení stížnosti je potom vyvěšeno na nástěnce umístěné u schránky na stížnosti po dobu 30 dní.

## V. Evidence stížností

- 5.1. Stížnosti se evidují v knize „Evidence stížností“, která je umístěna v kanceláři ředitelky zařízení. Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních údajů.
- 5.2. 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.
- 5.3. Stížnosti se evidují okamžitě po podání, v den doručení poštou/mailem nebo po předání službu konajícím pracovníkem ve složce „Evidence stížností“ v kanceláři ředitelky ZDVOP s těmito údaji: pořadové číslo, datum podání, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, způsob odpovědi stěžovateli, datum vyřízení a podpis ředitelky. Veškerá písemná dokumentace související se stížnostmi je založena ve složce „Evidence stížností“ uložené v ředitelně a v případě stížnosti na porušení práv dítěte i v kopii ve spisové dokumentaci dítěte.
- 5.4. Ředitelka ZDVOP nebo zástupce ředitele řeší veškeré stížnosti, zjišťuje potřebné informace a vyvozuje z nich závěry. Ty písemně zaznamená do složky „Evidence stížností“. O závěru šetření je informován stěžovatel. Způsob, kterým je stěžovatel informován o vyřízení jeho stížnosti, se zaznamená do složky „Evidence stížností“.
- 5.5. V případě, že je stížnost podána na ředitelku zařízení, pak je stížnost po zaevidování postoupena zřizovateli zařízení, tedy Krajskému úřadu Libereckého kraje, Odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2.

## VI. Postup při vyřizování stížností

- 6.1. Ředitelka ZDVOP nebo zástupce ředitele jsou povinni 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. 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 30ti denní lhůty.
- 6.2. Všechny stížnosti musí být objektivně prošetřeny v celém rozsahu a je nutno navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- 6.3. 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.
- 6.3. Stěžující má právo vyžádat si o celém průběhu jednání kopie záznamů. Směřuje-li stížnost vůči ředitelce, musí být postoupena zřizovateli.

#### 6.4. Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat

- Datum vyřízení stížnosti.
- Jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.
- Výsledek vyřízení stížnosti – 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.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyzooměn.

### VII. Principy vyřizování stížností

7.1. 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;
- efektivita – rychlé prověření stížnosti s jasným závěrem;
- podpora – podpora nejen stěžovateli, ale i osobě, vůči které je stížnost namířena i tomu, kdo stížnost prověřuje, podpora celého pracovního týmu.

### VIII. Právo na odvolání

8.1. 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**

nebo u institucí, které se zabývají ochranou lidských práv:

- **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00 (www.ochrance.cz)**
- **Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1 (www.helcom.cz)**

## **IX. Závěrečná ustanovení**

9.1. Přílohami této směrnice jsou vzory záznamu o ústním podání stížnosti, formuláře evidence stížnosti nebo podnětu.

9.2. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 15. 4. 2021

V Liberci dne 9. 4. 2021

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