



Na Chmelnicích 617/6  
323 00 Plzeň  
IČO 40 52 66 66

STANDARD č. 14

## Vyřizování a podávání stížností

Zpracoval: Bc. Markéta Šiplová Datum, podpis	Schválil: MUDr. Jana Tytlová Datum, podpis
Platnost: 1. 1. 2015	Vydání: první ke dni 1. 1. 2015
Revize: 1 x ročně	

Tento interní předpis je výhradním duševním vlastnictvím Dětského centra Plzeň a jakékoliv jeho šíření nebo postupování cizím osobám nebo subjektům je možné pouze se souhlasem ředitele zařízení.

**Znění standardu:**

*14a) Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní 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.*

**Legislativa:**

- Listina základních práv a svobod č. 2/1993
- Úmluva o právech dítěte č.104/1991Sb.
- Zákon č. 359/1999Sb., zákon o sociálně-právní ochraně dětí
- Zákon č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 500/2004Sb., správní řád

**Související a navazující dokumenty zařízení**

- Etický kodex zaměstnanců
- Standard č. 1
- Standard č. 2
- Standard č. 3
- Standard č. 4
- Standard č. 5
- Standard č. 9
- Standard č. 10
- Standard č. 11

**Cílová skupina standardu a jeho dostupnost**

- Zaměstnanci
- Uživatelé, jejich zákonní zástupci, osoby blízké
- Veřejnost
- Zainteresovaných institucí (OSPOD, krajské úřady, neziskové organizace)

*14a) Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní 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.*

**Stížnost** je konkrétně vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce, O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje zařízení s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho stížnosti.

**Sociálně-právní ochranou dětí** se rozumí zejména:

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováno ve vlastní rodině.

Klient Zařízení má právo na poskytovanou péči v odpovídajícím rozsahu a kvalitě. V případě, že se jeho zákonný zástupce, návštěv nebo jakýkoliv občan / dále jen stěžovatel/ domnívá, že péče není takto poskytována, má právo podat připomínku, podnět nebo stížnost na kvalitu poskytovaných služeb.

### **Podávání stížností**

- Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.
- Stížnost může podat fyzická či právnická osoba
- Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
- Stížnost může klient/uživatel podat písemnou či ústní formou u zaměstnanců zařízení na všech stupních řízení/ ředitel, vedoucí sestra, sociální pracovnice/.

### **Obecná pravidla**

- Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklé pracovní době
- Stížnost je povinen přijmout ředitelka, vedoucí sestra, sociální pracovnice.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Trestněprávní odpovědnost tím však není dotčena.
- Každý zaměstnanec, kterému by byla předložena písemně vyhotovená stížnost, je povinen bez zbytečného odkladu zabezpečit její podání prostřednictvím sociální pracovnice.

- Stížnost může být podána prostřednictvím dotazníku (viz přílohy – dotazníky ve Standardu č. 16) nebo může být stížnost napsána na papír a vhozena *do schránky na připomínky, náměty a stížnosti*. Zde nemusí být napsané jen výtky, ale i pochvaly. **Veškeré tyto náměty nám slouží ke zkvalitňování poskytované sociální služby. Klademe důraz na zachování anonymity a soukromí těch, kteří ji chtějí využít.** Schránka je vybírána 1x týdně a to staniční sestrou, sociální pracovníci nebo jimi pověřenou osobou za přítomnosti dalšího zaměstnance a to vždy v pátek do 8 hodin.
- K podání stížností je oprávněn kdokoliv (nejen uživatel, zaměstnanec, ale i jakýkoliv občan).
- **Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Stížnost se řeší individuálně,** na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Žádný uživatel nemusí mít obavu podat stížnost. Za podání stížnosti uživatel není nijak postihován, naopak stížnosti jsou využívány ke zvýšení kvality sociálních služeb.
- Stížnost může být podána anonymně i veřejně.
- Stížnost mohou uživatelé zaslat i emailovou formou na adresy: [tytlova@plzen.eu](mailto:tytlova@plzen.eu); [siplova@plzen.eu](mailto:siplova@plzen.eu); [spurna@plzen.eu](mailto:spurna@plzen.eu); [InfoDCP@plzen.eu](mailto:InfoDCP@plzen.eu).
- Stížnosti podané v písemné formě se evidují v kanceláři sociálních pracovníků v **EVIDENCI stížností**.
- O ústních stížnostech, které není možno vyřídit ihned pro jejich podání, vyhotoví pracovník přijímající stížnost datovaný záznam, který stěžovateli předloží k podpisu a k přečtení. Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie záznamu. Pracovník, který záznam o stížnosti vyhotoví, je povinen bez zbytečného odkladu zabezpečit jeho podání **prostřednictvím sociální pracovníce**. Odmítne-li stěžovatel stížnost podepsat, pracovník přijímající stížnost je povinen přizvat svědka k odmítnutí podpisu.
- Stížnosti **podávané telefonicky** se vyřizují dle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal. Pracovníci přímé péče tuto událost neprodleně písemně zaznamenají a předají sociální pracovníci.
- Stížnost přebírá k evidenci a přidělení čísla sociální pracovníce. Poté sociální pracovníce bez zbytečného odkladu informuje ředitelku zařízení, která předá stížnost k vyřízení odpovědnému zaměstnanci podle obsahu stížnosti, případně stížnost vyřídí sama.
- Ředitelka si vede vlastní evidenci stížnosti na zaměstnance, tyto stížnosti sama vyšetřuje.
- Stížnosti zaslané prostřednictvím elektronické pošty podepsané zaručeným elektronickým podpisem se vyřizují stejným způsobem, jak stížnosti podané písemně. Odpověď na tyto stížnosti lze zaslat i elektronicky. U stížností bez zaručeného elektronického podpisu, u nichž je uvedeno jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, je nutno okamžitě osobu uvedenou jako stěžovatele písemně vyzvat, aby svoji stížnost doplnil tak, aby z ní bylo patrné, že tuto stížnost skutečně podal, nebo že jinak se s takovou stížností bude nakládat jako se stížností anonymní.
- V případě, že ze stížnosti **nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá**, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho pověřený pracovník Zařízení k upřesnění stížnosti. Ve výzvě stanoví přiměřenou lhůtu /zpravidla 15 dní/, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O odložení se učiní záznam do spisu.

- V případě, že stěžovatel stížnost doplní tak, aby z ní bylo patrné, že ji skutečně podal nebo ji upřesní, začíná ode dne doručení doplňujícího nebo upřesňujícího dopisu, popř. ode dne, kdy stěžovatel stížnost osobně doplnil nebo upřesnil, běžet 30 denní lhůta pro vyřízení stížnosti.
- Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížností rozhodující datum doručení původní stížnosti. Stížnost je vždy nutné posuzovat podle obsahu. V režimu nelze vyřizovat:
  1. Podání, která jsou svým obsahem řádnými či mimořádnými opravnými prostředky proti rozhodnutí správního orgánu
  2. Podání, jež budou na základě svého obsahu řešeny v rámci ochrany před nečinností dle správního řádu.
- V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení ředitelka

### Anonymní stížnosti

- Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování ujištěno, že uvedené údaje jsou falešné), se považuje za stížnost anonymní.
- Anonymní stížnosti se vyřizují, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje prošetření stížností. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne ředitelka zařízení.

### Opakované stížnosti

- Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří pověřený pracovník, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.
- V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena **žádná nová fakta**, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10 dnů od doručení stížnosti. Zaslání této informace zajistí pověřený pracovník (sociální pracovníce). Při dalším opakování se ji stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

### Příslušnost k vyřizování stížnosti

Zřizovatel vždy prošetřuje a vyřizuje stížnost na ředitelku.

Ředitelka přímo prošetřuje a vyřizuje závažné stížnosti a stížnosti na způsob vyřízení původní stížnosti s věcně příslušným úsekem.

Ředitelka vždy prošetřuje a vyřizuje stížnosti na nevhodné chování a jednání zaměstnanců. Vede si také vlastní evidenci stížností na zaměstnance.

Ředitelka ve spolupráci s lékařkami a vedoucí sestrou řeší stížnosti na zdravotní úsek.

V případě, kdy bude zjištěno, že Zařízení není příslušné řešit stížnost, tato bude do 5 pracovních dní postoupena příslušnému orgánu a sdělení o tom bude bez zbytečného odkladu zasláno osobě, která stížnost podala nebo bude tato osoba písemně odkázána, na který orgán se má se svou stížností obrátit.

## **Vyřizování stížností**

### **Společná ustanovení**

Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídá ředitelka nebo jí pověřená osoba. Pokud budou v průběhu šetření stížnosti získány některé podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno, kdy, s kým a v jaké záležitosti byl telefonický hovor veden a jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který tento hovor vedl. Záznam je vždy nutné zaevidovat do evidence stížností

Stížnosti musí být vyřízeny v 30denní lhůtě od doručení. V této lhůtě musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyrozuměn.

Lhůtu 30 dní 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 30denní lhůty.

Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které jsou odesílány, je třeba zasílat tak, aby byl k dispozici doklad o doručení.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je nutno bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu.

### **Vyřizování stížností jednotlivými úseky**

Za vyřízení stížností odpovídají vedoucí úseků, kteří sledují, aby:

- Stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné,
- Bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
- Ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy, a aby byla potvrzena nebo vyvrácena jejich oprávněnost (případně s odvoláním na citaci právních norem), které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky,
- U oprávněných a částečně oprávněných stížnosti byla stanovena důsledná nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.

Sociální pracovnice zabezpečí odeslání výsledků šetření stěžovateli a případně dalším orgánům, které výsledky požadují.

### **Písemné vyřízení stížnosti by mělo obsahovat především následující:**

- Datum vyřízení stížnosti
- Jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnosti vyřizovala
- Výsledek vyřízení stížnosti. Je možné konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná nebo neopodstatněná. Je možné, že stížnost bude 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 přijata v případě, že stížnost byla oprávněná
- Jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

### **Doručování a počítání lhůt**

Pro doručování se analogicky použije ustanovení §19-24 správního řádu.

Pro počítání lhůt se analogicky použije §40 správního řádu.

### **Kontrola stavu vyřizování stížností**

Za správné a úplné vyřízení stížnosti odpovídá ředitelka nebo jím pověřený zaměstnanec.

Ředitelka kontroluje věcnou a formální správnost vyřízení stížnosti a dodržení stanovených lhůt.

Vedoucí úseků provádějí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížnosti.

### **Výsledek vyřízení stížností**

O vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn, případně je vyřízení stížnosti se stěžovatelem projednáno. Písemné vyřízení stížnosti podepisuje ředitelka a zaměstnanec vyřizující stížnost.

V případě, že stěžovatel není se způsobem vyřízení stížnosti spokojen, má právo se obrátit na:

- **Magistrát města Plzně, Úřad služeb obyvatelstvu, Kopeckého sady 11, 304 20 Plzeň**
- **Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň**
- **Veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39,602 00 Brno**
- **Český helsinský výbor, Jelení 5,118 00 Praha 1**