

|                                        |                                          |                                             |
|----------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>STANDARD č. 14</b>                  |                                          |                                             |
| <b>VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ</b> |                                          |                                             |
| Zpracoval:                             | Mgr. Zuzana Klimszová                    |                                             |
| Funkce:                                | ředitel                                  |                                             |
| Schválil:                              | Mgr. Zuzana Klimszová                    | Podpis:                                     |
| Funkce:                                | ředitel                                  |                                             |
| Datum:                                 | 15. 2. 2023                              |                                             |
|                                        |                                          |                                             |
| Vydání číslo:                          | 4                                        | Datum platnosti a účinnosti:<br>23. 6. 2025 |
| Datum revize:                          | 23. 6. 2025                              |                                             |
|                                        |                                          |                                             |
| Rozdělovník:                           | Všichni pracovníci Dětského centra Pluto |                                             |

| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: left;">  </div> <div style="text-align: center;"> <b>STANDARD č. 14</b><br/> <b>Vyřizování a podávání stížností</b> </div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritérium 14a</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc 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. |

**Stížnost** je podání nebo sdělení, které někdo podá, pokud je předmětem nesprávný postup nebo nevhodné chování osoby, vůči níž má adresát nějakou pravomoc nebo odpovědnost, zejména nemá-li takové podání podle zvláštních právních předpisů jiný název. Ve stanovených případech jde i o opravný prostředek proti nějakému rozhodnutí.

### Postup při evidenci a řešení stížností

#### Informovanost

Všechny děti (včetně rodičů a dalších blízkých osob) a zaměstnanci jsou seznámeni s možností a formou podání stížnosti v zařízení Dětského centra Pluto. Na veřejně dostupných místech v zařízení a na webových stránkách jsou umístěny pravidla pro podání stížnosti.

Celkem tři schránky důvěry jsou k dispozici u hlavních a bočních vchodových dveří zařízení a naproti bytu v prvním nadzemním podlaží.

V zařízení a na webových stránkách jsou k dispozici formuláře pro zapsání podnětů/připomínek/stížností, návod s piktogramy pro způsob podání stížností a standard č. 14 Vyřizování a podávání stížností.

#### Podání stížnosti

Stížnost může podat každý (například dítě, rodič dítěte, příbuzný dítěte, pěstoun, zaměstnanec apod.), kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech. Stížnost může podat každá fyzická i 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.

#### Evidence stížnosti

Stížnost může být podána písemně, elektronicky nebo ústně, kdykoli během nepřetržitého provozu zařízení Dětského centra Pluto. Za příjem a evidenci stížností je zodpovědný ředitel. Došlé a podané stížnosti se evidují u ředitele. Stížnost nemůže být přijata pracovníkem, vůči němuž stížnost směřuje. V tomto případě je stanoven jiný pracovník. Interní stížnosti, které byly podány řediteli nebo formou schránky důvěry, pro jejíž pravidelný výběr jsou kompetentní sociální pracovníci a ředitel, jsou evidovány pouze u ředitele. Došlé externí stížnosti například poštou jsou zaevidovány do elektronické spisové služby a následně u ředitele.

Anonymní stížnost se posoudí s přihlédnutím k obsahu jako ostatní stížnosti, obsahuje-li konkrétní údaje, které lze prošetřit. V případě, že anonymní stížnost nepodává dostatek konkrétních údajů k zahájení šetření, může příjemce rozhodnout, že stížnost nebude prošetřována, o čemž učiní vysvětlující zápis. Pokud je anonymní stížnost informativního charakteru, vezme se pouze na vědomí a posuzuje se jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků a podobně.

O výsledku projednání anonymních stížností není zasíláno vyrozumění o prošetření stížností a přijatých opatřeních. Zaměstnanci jsou informováni na provozních poradách. Klienti jsou informováni ředitelem formou komunitní nebo individuální práce.

O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu (s ohledem na rozumovou vyspělost u dítěte).

V písemné stížnosti/elektronické stížnosti uvede stěžovatel jméno, příjmení, datum narození, adresu bydliště nebo adresu pro doručování, proti čemu nebo komu stížnost směřuje a důvody stížnosti. V případě, že stěžovatel neuvede všechny potřebné údaje, může Dětské centrum Pluto požadovat doplnění některých údajů a důvodů stížnosti.

Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, případně jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla stížnost zaslána elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby tento údaj v přiměřené lhůtě doplnil, neučiní-li tak, nemůže být stěžovateli zasláno vyrozumění o vyřízení stížnosti (pouze obecné sdělení).

Stížnost/anonymní stížnost může být podána, například prostřednictvím schránek důvěry, u hlavních a bočních vchodových dveří zařízení a naproti bytu v prvním nadzemním podlaží. Schránku důvěry vybírá sociální pracovník nebo ředitel (zpravidla každodenně v jejich pracovní době) za svědectví další osoby.

### **Prošetření stížnosti**

Všechny stížnosti musí být urychleně a odpovědně prozkoumány a vyřízeny v celém jejich rozsahu. Prošetření stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně takovým způsobem, aby to nesnižovalo důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovalo nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi dotčenými účastníky. Šetření provádí ředitel Dětského centra Pluto, nebo pověřená osoba (pracovník určený ředitelem Dětského centra Pluto). Dbají při tom, aby byl co nejlépe zjištěn skutečný stav tvrzených skutečností. Jestliže některý účastník při šetření stížnosti odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodu.

Stížnost, jejíž prošetření náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k prošetření bez zbytečného odkladu. Stěžovatel musí být o tom vyrozuměn do 10 dnů od postoupení stížnosti příslušné organizaci. Dětské centrum Pluto nevyrozumí stěžovatele o postoupení stížnosti v případě anonymní stížnosti a stížnosti podané elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu.

Bude-li podána opakovaně stížnost v téže věci stejným stěžovatelem a nebudou uvedeny nové skutečnosti, stížnost nebude opětovně řešena a stěžovatel bude o tomto postupu vyrozuměn.

### **Vyřízení stížnosti**

Stížnost, kterou není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, případně spisového materiálu, musí být vyřízena do 30 dnů ode dne doručení. V případě, že stížnost do 30 dnů nelze z odůvodněných důvodů vyřídit, zejména pokud je nutné si k prošetření stížnosti vyžádat vyjádření, stanoviska nebo spisový materiál, prodlužuje se uvedená lhůta o nezbytně nutnou dobu pro vyžádání potřebných dokumentů, nejdéle však o 30 dnů. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti je Dětské centrum Pluto povinno informovat stěžovatele do 5 dnů ode dne prodloužení lhůty. Dětské centrum Pluto nevyrozumí stěžovatele o prodloužení lhůty v případě anonymních stížností a stížností podaných elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu. Ve výše uvedené lhůtě musí stěžovatel dostat odpověď na všechny části stížnosti v písemné nebo elektronické podobě. V odpovědi stěžovateli se dále uvedou informace o zjištěných nedostatcích a skutečnostech, informace o přijatých opatřeních, možnost

obrátit se na zřizovatele, případně další skutečnosti. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla přijata opatření, potřebná k odstranění zjištěných závad, a stěžovatel je o výsledku vyrozuměn. Stížnosti a spisový materiál, týkající se jejich vyřizování, se zakládají u ředitele. Pokud se týká stížnost konkrétního dítěte založí se kopie stížnosti do spisové dokumentace dítěte (originál je uložen ředitelem). Stížnosti vztahující se k provozu a zaměstnancům Dětského centra Pluto se ukládají u ředitele.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je stěžovatel seznámen s možností obrátit se na zřizovatele zařízení: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava, s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Stěžovatel se rovněž může obrátit na veřejného ochránce práv (ombudsmana): Veřejný ochránce práv, JUDr. Stanislav Křeček, Údolní 658/39, 602 00 Brno; e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### **Analýza stížností**

Stížnosti jsou minimálně 1x ročně analyzovány jako zpětná vazba pro organizaci, na jehož základě jsou přijímána opatření posilující kvalitu poskytované péče.

### **Prevence a ochrana před negativními důsledky**

Zařízení důsledně dbá na to, aby žádné dítě ani jiná osoba nebyla nijak znevýhodněna, diskriminována, vystavena šikaně, trestu nebo jiným negativním důsledkům v souvislosti s podáním stížnosti, a to ani v případě, že se stížnost ukáže jako neopodstatněná. Tato zásada platí bez výjimky a všichni zaměstnanci jsou s ní povinni být seznámeni a důsledně ji dodržovat.

Dětem je opakovaně připomínáno, že mají právo vyjádřit svou nespokojenost, obavy nebo nesouhlas, a že jejich názor bude respektován. Zaměstnanci podporují děti v tom, aby se nebály otevřeně hovořit o svých pocitech a zkušenostech, a aktivně vytvářejí prostředí důvěry a bezpečí.

### **Zaměstnanci mají povinnost:**

- podporovat děti i další osoby v uplatňování práva na stížnost a poskytovat jim potřebnou součinnost při jejím podání,
- chovat se nestranně, otevřeně a respektujícím způsobem k jakékoli formě stížnosti, včetně anonymní,
- zabránit jakékoli formě postihu vůči osobě, která stížnost podala, nebo která se jinak účastní jejího vyřizování (např. jako svědek),
- vnímat stížnosti jako příležitost ke zlepšení poskytované péče a pracovat s nimi v rámci pravidelného hodnocení kvality služby.

Jakékoli podezření na negativní důsledky po podání stížnosti je považováno za závažné a je bezodkladně řešeno vedoucím pracovníkem nebo jiným kompetentním orgánem.

## **Nástroje:**

### Související vnitřní dokumenty a formuláře zařízení:

- Evidence stížností/podnětů/připomínek
- Formulář k podání stížnosti
- Formulář k ústnímu projednání stížnosti
- Průvodce DC Pluto pro děti i rodiče
- Příběh přijetí
- Stížnosti (schéma pro děti)
- Základní informace k pobytu dítěte ve ZDVOP

### Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance DC Pluto
- Ochrana osobních údajů
- Organizační řád ZDVOP
- Práce s rodinou dítěte přijatého do ZDVOP
- Praktikanti v DC Pluto

### Související legislativa:

- Etický kodex sociálního pracovníka
- Listina základních práv a svobod, zákon č. 2/1993 Sb., v platném znění
- Národní strategie ochrany práv dětí
- Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., v platném znění
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona sociálně-právní ochrany, v platném znění
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, v platném znění
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

## **Další pracovní postupy:**

- Práva a povinnosti dětí v ZDVOP (součást standardu č. 2)
- Přijímání a zaškolování zaměstnanců (součást standardu č. 7)
- Profesní rozvoj zaměstnanců (součást standardu č. 8)
- Přijímání dětí do zařízení (součást standardu č. 9)
- Plán SPO dítěte umístěného v ZDVOP (součást standardu č. 10)
- Předávání informací (součást standardu č. 11)
- Vedení dokumentace klienta v ZDVOP (součást standardu č. 13)
- Nežádoucí události ZDVOP (součást standardu č. 15)
- Zvyšování kvality poskytování sociálně-právní ochrany (součást standardu č. 16)