



Dětské centrum

Dvůr Králové nad Labem, R.A.Dvorského 1710,
provozované Sdružením ozdravoven a léčeben okresu
Trutnov, Procházkova 818, příspěvkovou organizací
Královéhradeckého kraje
tel. 499 622 280, www.detskecentrumdk.cz

Podávání a vyřizování stížností

Pojmy

- *Stěžovatel* je dítě, zákonný zástupce (či jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte), pěstoun nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá oprávněných zájmů v souvislosti s poskytováním sociálně právní ochrany pověřenou osobou.
- *Stížnost* je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti.
- *Anonymní stížnost* je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

Forma stížností a jejich podávání

- Písemné stížnosti lze podávat přímo do kanceláře ředitele a sociálního pracovníka Dětského centra ve Dvoře Králové nad Labem, kterýkoliv pracovní den, v době od 7.00-15.30 hod. nebo do poštovní schránky venku u branky. Stížnosti lze doručit i běžnou poštou na adresu Dětské centrum, R. A. Dvorského 1710, 544 01 Dvůr Králové nad Labem.
- Ústní stížnost je sepsána v kanceláři ředitele za přítomnosti stěžovatele a uložena ve spisové dokumentaci rodiny. Zápis může provést pověřený zaměstnanec, kterým je ředitelka zařízení, sociální pracovnice, klíčový pracovník nebo službukonající pracovník.
- Zápis má předepsanou formu, obsahuje jméno stěžovatele, jméno zaměstnance, který zápis pořídil, důvod stížnosti, stručný popis události, podpis toho, kdo zápis pořídil, podpis stěžovatele a datum. V případě, že stěžovatel není schopen podpisu, pracovník, který zápis pořizuje, tuto okolnost do zápisu uvede. U zápisu stížnosti stěžovatele, který má problémy s vyjádřením, musí zapisovatel porozumět podstatě stížnosti a brát zřetel na individuální situaci stěžovatele. Pokud si stěžovatel přeje provést záznam o ústním podání stížnosti v době omezeného provozu (po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky), službukonající pracovník ve službě provede zápis na zvláštní papír a o tomto učiní poznámku do sešitu hlášení. Následný pracovní den tuto stížnost převezme sociální pracovník a předá ji řediteli zařízení.
- Stížnosti lze podávat i u sdružení, pod které Dětské centrum spadá. Jedná se o Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818, Trutnov.
- Při neuspokojivém vyjádření ke stížnosti poskytovatelem sociálně právní ochrany, může stěžovatel stížnost podat také:
 - u zřizovatele organizace, na Krajském úřadu Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Pivovarské nám. 1245, 500 03 Hradec Králové,
 - u ombudsmana, Mgr. Anny Šabatové, Ph.D, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111.

Evidence stížností

- 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.
- Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v šanonu „Evidence stížností“, v kanceláři ředitele a sociálního pracovníka 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, datum vyřízení a podpis ředitele. Veškerá písemná dokumentace související se stížnostmi je založena v šanonu Evidence stížností uložené u ředitele a sociálního pracovníka a v kopii ve spisové dokumentaci rodiny.
- Ředitelka zařízení řeší veškeré stížnosti, zjišťuje potřebné informace a závěry písemně vyhotovuje klíčový pracovník, o nichž písemně informuje stěžovatele.
- Anonymní stížnosti se rovněž evidují.
- Stížnost na ředitelku zařízení je zaevidována a předána na ředitelství Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, k rukám ředitel.
- U zvláště závažných stížností musí být neprodleně informován ředitel Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov.

Vyřizování stížností

- Podáním stížnosti nesmí být ovlivněn postoj ke stěžovateli.
- Stížnost řeší ředitel zařízení, o šetření píše zprávu klíčová pracovníce.
- Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od podání a zapsání do evidence stížností, za to odpovídá ředitelka zařízení. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, pokud není možné v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení a tyto stížnosti musí být řádně označeny s určením náhradní lhůty k vyřízení. O překročení lhůty max. o dalších 30 dnů je nutné stěžovatele informovat.
- O ústních jednáních, která se týkají stížností, musí být veden zápis, se kterým byli účastníci jednání srozuměni.
- V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti musí být uveden opravný prostředek, tj. kam se může stěžovatel obrátit, není-li s vyřízením stížnosti spokojen. Pro Dětské centrum ve Dvoře Králové nad Labem je to ředitelství Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov. Vyšší stupeň pro podání neuspokojivě vyřešené stížnosti je Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.