

## Standard č. 14: Vyřizování a podávání stížností

### Kritérium 14a

Stížnost je podání, které poukazuje na nevhodné chování pracovníků nebo na nesprávný postup pracovníků.

Cíle kritéria:

- zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem
- klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany
- zařízení má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností
- využití stížnosti jako podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných činností

Rodinné centrum Kroměříž, z.s., Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, Kollárova 658/13, 767 01 Kroměříž vždy informuje cílovou skupinu o možnosti podání stížnosti, a to při přijetí do zařízení a klíčový pracovník jim toto právo v průběhu pobytu připomíná. Pracovník zařízení informuje o možných formách podání stížnosti. V průběhu poskytování sociálně-právní ochrany se ukázalo, že i přes to, že byl klient na první schůzce o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany informován, není mu toto jeho právo dostatečně jasné. Zaměstnanec zařízení proto klientovi znovu jeho právo připomněl a předal mu formulář<sup>1</sup> a jednoduchý leták<sup>2</sup> srozumitelně informující o možnosti podat stížnost. Současně mu sdělil, že stejný formulář a letáček je vyvěšen také na nástěnce na chodbě i na webových stránkách zařízení, kde spolu s ním najde i podrobnější pravidla související s možností podat stížnost. Každé dítě po přijetí do bytu obdrží letáček<sup>3</sup>. Teta seznámí dítě s možností podání stížnosti, když se mu něco nebude líbit a podrobně mu vysvětlí postup při vyřizování stížností. Informuje dítě, že tento leták je vyvěšen také na nástěnce u kanceláří sociálních pracovníků i na webových stránkách [www.rodinnecentrumkromeriz.cz](http://www.rodinnecentrumkromeriz.cz). Vše s ohledem na věk a rozumové schopnosti dítěte. V průběhu pobytu dětem jejich právo na podání stížnosti připomíná klíčová sociální pracovníce.

Pravidla jsou zveřejněna na webových stránkách [www.rodinnecentrumkromeriz.cz](http://www.rodinnecentrumkromeriz.cz), a vyvěšena na nástěnce u vstupu do kanceláří.

#### **Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování SPO, zejména formu podání stížnosti, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě**

- 1) Stížnost může podat nezletilé dítě, zákonný zástupce, pracovník zařízení nebo občan samostatně nebo v zastoupení (zde nutná plná moc k zastupování stěžovatele). O podání stížnosti nebo podnětu obdrží podávající potvrzení o přijetí podání<sup>4</sup>.
- 2) Stížnost může být podána osobně (ústně, písemně), anonymně (např. do schránky důvěry) nebo poštou, elektronicky, telefonicky.
- 3) Děti i ostatní osoby mohou podat stížnost své tetě, psychologovi, sociálnímu pracovníkovi, ředitelce nebo jakémukoliv pracovníkovi zařízení.

<sup>1</sup> Příloha č. 82 - Potvrzení o přijetí podání

<sup>2</sup> Příloha č. 83 – Vyřizování stížností

<sup>3</sup> Příloha č. 83 – Vyřizování stížností

<sup>4</sup> Příloha č. 82 – Potvrzení o přijetí podání

- 4) Schránku důvěry vybírají dvě sociální pracovnice každý den. Pokud naleznou anonymní, rovněž se vyřizuje a výsledek ředitelka ZDVOP: zveřejní na webu, také u schránky důvěry ve fólii a také na nástěnce na chodbě.
- 5) Postup v případě anonymní stížnosti - ZDVOP přijme anonymní stížnost, která byla vhozena do schránky důvěry pro podávání stížností. Stížnost ředitelka ZDVOP vyřídí písemným vyjádřením, které vyvěsí na nástěнку na chodbě a zavěsí ji i v průhledné fólii i pod schránkou důvěry a vyvěsí jí rovněž na web. Děti byly ředitelkou ZDVOP s tímto vyjádřením seznámeny. Důkazem o prokazatelném seznámení s vyřízenou stížností bude v tomto případě zápis ze setkání ředitelky ZDVOP s dětmi a zápis do Knihy stížností<sup>5</sup>.
- 6) Postup v případě, kdy jsou ve stížnosti vhozené do schránky pro podávání stížností uvedena jména klientů a jiné citlivé údaje, které by při zveřejnění vyřízení stížnosti prostřednictvím vyvěšení na nástěnce vedly k identifikaci klientů - Ve stížnosti vhozené do schránky pro podávání stížností byla uvedena jména klientů a jiné citlivé údaje, které by při zveřejnění vyřízení stížnosti prostřednictvím vyvěšení na nástěnce vedly k identifikaci klientů. Stížnost vyřízená v anonymizované formě bude vyvěšena na nástěnce na chodbě ZDVOP v zařízení a současně bude klientům zaslána poštou. Důkazem o prokazatelném seznámení stěžovatele s vyřízením stížnosti může být například doručka odeslané písemnosti, podpis klienta u osobně převzaté písemnosti nebo kopie elektronického vyřízení stížnosti.
- 7) O ústním podání stížnosti se sepisuje záznam, přičemž se osvědčuje použit rovněž formulář<sup>6</sup>. Doporučuje se zaznamenat i přímé citace klienta a následně mu záznam přečíst nebo mu ho předat k přečtení. Klient svým podpisem stvrdí, že se záznamem souhlasí.
- 8) Formuláře „potvrzení o přijetí podání stížnosti“ jsou k dispozici na nástěnce před kanceláři zařízení.
- 9) Všechny stížnosti, včetně anonymních, jsou zaevidovány v Knize stížností a prošetřeny. V knize se uvádí všechny stížnosti, včetně anonymních, datum podání, kdo stížnost podal, kdo a kdy stížnost vyřídil, výsledek stížnosti, příp. další postoupení stížnosti.
- 10) Stížnost prověřují nadřízení pracovníci toho, proti kterému stížnost směřuje. Vyřízením stížnosti nemůže být pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený.
- 11) Přímým nadřízeným každého pracovníka zařízení je ředitelka zařízení Bc. Eliška Petruchová.
- 12) Stížnost dítěte vyřizuje ředitelka zařízení.
- 13) Pokud je stížnost podána na ředitelku zařízení, je osobou odpovědnou za vyřízení stížnosti členka kontrolní komise Rodinného centra Kroměříž, z.s.: JUDr. Eva Pálková.
- 14) Stížnost je vyřízena zpravidla do 8 dnů, ze závažných důvodů do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty do 60 dní lze považovat např. dočasnou nepřítomnost klienta k získání jeho vyjádření vztahujícího se k projednávané stížnosti, nebo pokud je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance zařízení. Naopak v situacích, kdy jde o podání oznamující některé zvláště závažné skutečnosti, nebo dokonce podezření z páchaní trestné činnosti, je nutno na podané sdělení reagovat okamžitě. ZDVOP klienta, který podal stížnost, o důvodech prodloužení lhůty informuje.
- 15) Pokud není na pracovišti ředitelka přítomna déle než 60 dní, vyřizuje stížnost zástupce

---

<sup>5</sup> Příloha č. 84 – Kniha stížností

<sup>6</sup> Příloha č. 82 - Potvrzení o přijetí podání

ředitelky.

- 16) Stížnost je vyřízena vždy písemně a osoba, která ji podala, je s obsahem vyřízení stížnosti seznámena.
- 17) V případě, že od klienta přichází další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření. Originál stížnosti je evidován ve složce Stížnosti, která je průkazná, kompletní a záznamy v ní čitelné. Doporučuje se povinné náležitosti evidence stanovit předem (označení stížnosti, obsah stížnosti, kdy byla přijata, kdy a jak vyřízena, kdo ji vyřizoval, zda byla stížnost oprávněná či nikoli, jaká nápravná opatření byla přijata aj.).
- 18) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit na členku kontrolní komise Rodinného centra Kroměříž, z.s.- JUDr. Evu Pálkovou, tel. 606 939 111, email: [akephome@gmail.com](mailto:akephome@gmail.com).
- 19) Kontaktní údaje:

Ředitelka:

Bc. Eliška Petruchová  
tel.: 724 667 722  
email: [eliska.petruchova@rckm.cz](mailto:eliska.petruchova@rckm.cz)

Zástupce ředitelky:

Mgr. Eliška Petruchová  
tel.: 724 667 620  
email: [administrativa@rckm.cz](mailto:administrativa@rckm.cz)

Sociální pracovnice:

Mgr. Irena Hynečková  
tel.: 573 345 555, 724 667 621  
email: [rckm@rckm.cz](mailto:rckm@rckm.cz)

Adresa:

Rodinné centrum Kroměříž, z.s.  
Kollárova 658/13  
767 01 Kroměříž

**Orgán vydávající pověření sociálně-právní ochrany:**

Krajský úřad Zlínského kraje  
třída T. Bati 21  
760 01 Zlín

**Kontakt na nezávislé instituce:**

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2

Linka bezpečí

tel. 116111  
[pomoc@linkabezpeci.cz](mailto:pomoc@linkabezpeci.cz)

Pojem stížnost odlišujeme od dalších forem vyjádření nespokojenosti klienta, například podnětu, připomínky, návrhu. V případě, kdy klient za stížnost označí i své vyjádření, které se zaměstnancům ZDVOP zdá nepodstatné, je povinno jej jako stížnost přijmout a zabývat se jím.

Při osobním předání podnětu se snaží pracovník dodržovat následující principy komunikace, které lze mnemotechnicky vyjádřit zkratkou **NVVP**:

- **N**aslouchat
- **V**ysvětlit / Omluvit se / vyjádřit pochopení
- **V**yřešit
- **P**oděkovat

### **Proces podávání a vyřizování stížností**

- přijetí stížnosti a eventuálně podpora k formulování a zápisu stížnosti
- evidence stížnosti do Knihy stížností
- prošetření stížnosti
- vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech a následných případných opatřeních

### **Zásady (principy) při vyřizování stížností**

- **Bezpečí** – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času pro podávání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele před střety zájmů ze strany pracovníků.
- **Diskrétnost** – znamená, že pracovník, který stížnost přijímá, má možnost hovořit se stěžovatelem dostatečně dlouhou dobu o samotě, v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly mlčenlivosti.
- **Objektivnost** – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě, bez předpojatosti vůči osobě, která ji podala i sdělovaným skutečností.
- **Nezávislost** – pracovník, který je pověřen prověřováním stížností, potřebuje být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnosti nezávisle vyřizovat ten, který se nachází v zásadnějším střetu zájmů (např. vztahovém, emotivním, zodpovědnosti), nebo pokud stížnost je dokonce směřována proti jemu samotnému, nebo který je vůči osobě, na niž byla stížnost podána, podřízený.
- **Efektivita** – stížnosti by měly být prověřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následuje konkrétní, nápravné opatření.
- **Podpora zúčastněným stranám** – podporu si zaslouží i osoba, vůči které stížnost směřuje. Podporu často potřebuje i ten, kdo stížnost prověřuje. Nemá se zapomenout ani na podporu celého týmu, který potřebuje jasné vedení, komunikaci a informace.
- **Písemné vyřízení stížnosti** obsahuje přiměřenou odpověď ke všem dílčím částem stížnosti. Bude také obsahovat postupy, jak budou případné nedostatky řešeny (např. změna klíčového pracovníka). Pokud stěžovatel podá další stížnost se stejným obsahem, prověří se, zda stav, na který si stěžuje, stále trvá, a na základě zjištění se přijmou další opatření.

V Kroměříži dne 1. 7. 2017.

Zpracovala: Bc. Lenka Fraňková

Schválila: Bc. Eliška Petruchová, ředitelka ZDVOP