



Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

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

Podávání a vyřizování stížností

Pojmy

- *Stěžovatel* je dítě, zákonný zástupce (či jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte) nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá oprávněných zájmů v souvislosti s poskytováním sociálně právní ochrany ve ZDVOP.
- *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 ředitelny Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc ve Dvoře Králové nad Labem, kterýkoliv pracovní den, v době od 7.00-15.00 hod. nebo kdykoliv do poštovní schránky venku u branky. Stížnost lze zaslat i emailem na adresu: reditelka.zdvop@soltrutnov.cz. Děti mohou podávat stížnost do schránky přání a stížností umístěné v návštěvní místnosti. Stížnosti lze doručit i běžnou poštou na adresu Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, R. A. Dvorského 1710, 544 01 Dvůr Králové nad Labem nebo emailem na adresu: reditelka.zdvop@soltrutnov.cz.
- Ústní stížnost je sepsána v kanceláři ředitele za přítomnosti stěžovatele a je uložena do složky „Evidence stížností“. V případě, že se jedná o stížnosti na porušení práv dítěte, kopie stížnosti se založí i do spisové dokumentace dítěte. Zápis může provést ředitelka zařízení, sociální pracovníce a vedoucí pracovníce přímé péče. 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 službukonajícím pracovník, který provede zápis a tento zápis následný pracovní den předá ředitelce ZDVOP, sociální pracovníci nebo vedoucí pracovníci přímé péče.
- 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.
- Stížnosti lze podávat i u sdružení, pod které ZDVOP spadá. Jedná se o Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818, 541 01 Trutnov. Tel.: 499 811 214, email: soltrutnov@soltrutnov.cz
- 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 ČR, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz.

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, v den doručení poštou/mailem nebo po předání službukonajícím pracovníkem ve složce „Evidence stížností“ v kanceláři ředitelky ZDVOP a sociálních pracovníků.
- 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“.
- Anonymní stížnosti se rovněž evidují. I tyto stížnosti se vyřizují, o výsledku šetření není anonymní stěžovatel vyrozuměn osobně, protože není jak. Výsledek vyřízené stížnosti je vyvěšen na nástěnku v návštěvní místnosti.
- Stížnost na ředitelku ZDVOP je zaevidována a předána na ředitelství Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, k rukám ředitelky SOL.
- U zvlášť 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 ředitelka ZDVOP nebo její zástupce a stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od podání a zapsání do evidence stížností. 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 výsledku šetření je informován stěžovatel, vyjma anonymních stěžovatelů. Způsob, kterým je stěžovatel informován o vyřízení jeho stížnosti, se zaznamená do složky „Evidence stížností“. Může se jednat o ústní nebo písemné sdělení. Stěžovatel je vždy seznámen s tím, že není-li s vyřízením stížnosti spokojen, může podat opravný prostředek, tj. kam se může stěžovatel obrátit. Pro ZDVOP 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 vyhodnocena jako neopodstatněná nebo byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom informován (vyjma anonymních stěžovatelů – v takovém případě je výsledek vyřízené stížnosti vyvěšen na nástěnku v návštěvní místnosti).