

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Oblast podávání a vyřizování stížností rámcově upravuje

- stížnost je podání nebo sdělení, jehož předmětem je nějaký nedostatek vnímán osobou jako nesprávné jednání,
- osoba, která stížnost podává, se nazývá stěžovatel,
- podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu,
- stížnost lze podat písemně nebo ústně,
- stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn – stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Podávání stížností v ZDVOP Poradenského a krizového centra, p.o.

Předmět stížnosti

Stížnost se může týkat:

- provozu zařízení,
- jednání zaměstnanců,
- prostředí poskytovaných služeb,
- podmínek, za kterých jsou služby poskytovány,
- dodržování práv dotčených osob,
- případně dalších okolností spojených s činností ZDVOP

Stěžovatelem může být

- dítě,
- návštěvník,
- zástupce veřejnosti,
- zaměstnanec,
- případně jiná osoba, která je dotčena činností ZDVOP, nebo jednáním zaměstnance.

Adresování stížnosti

Při podávání stížnosti se stěžovatel řídí tím, jakého charakteru je předmět stížnosti (např. odborné pochybení, nedostatky v péči, nedostatky v prostorovém či materiálním vybavení služby, porušení občanských práv atd.), případně tím, jaké je pracovní zařazení osoby, ke které se stížnost vztahuje. Stížnost je zpravidla adresována vedoucímu pracovníkovi úseku, respektive nadřízenému zaměstnanci, kterého se stížnost týká. Osoba, které je stížnost podávána se nazývá „Adresát stížnosti“.

V Poradenském a krizovém centru, p.o. jsou vedoucími pracovníky:

- Mgr. Marek Mikláš, ředitel Poradenského a krizového centra, p. o., tel. 731 168 559, e-mail marek.miklas@pkcentrum.cz
- Ing. Marie Gajdošová, vedoucí úseku provozně-ekonomického, zástupkyně ředitele, ekonomka a personalistka, tel. 731 404 417, e-mail marie.gajdosova@pkcentrum.cz - oblast ekonomiky a personálních procesů, oblast stravování, oblast správy majetku a BOZP
- Mgr. Jiří Hrubý, vedoucí úseku ZDVOP, tel. 733 615 697, e-mail jiri.hruby@pkcentrum.cz - oblast poskytované služby ZDVOP

Stížnost na ředitele Poradenského a krizového centra, p.o. může stěžovatel uplatnit u zřizovatele organizace – Zlínský kraj, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, vedoucí sociálního odboru Mgr. Tomáš Bernatík, tel. 577 043 300, e-mail tomas.bernatik@zlinaskraj.cz.

Má-li stěžovatel pochybnosti o objektivním vyřízení své stížnosti, může kontaktovat veřejného ochránce práv, tel. 542 542 888, e-mail podatelna@ochrance.cz , adresa: Údolní 39, Brno 602 00

Forma podávání stížností

Stížnost může stěžovatel podat ústně, písemně nebo písemně anonymně.

Písemné podání:

Písemné podání stížnosti může stěžovatel realizovat poštou, e-mailem nebo osobním předáním v PKC nebo v úseku ZDVOP. Písemná stížnost by měla obsahovat popis konkrétní situace (postupu, jednání atd.), kterého se stížnost týká. Aby mohl být stěžovatel seznámen se způsobem vyřízení své stížnosti, je nutné, aby stížnost obsahovala i kontaktní údaje stěžovatele.

Ústní podání

Stěžovatel může svou stížnost přednést i ústně (osobně, telefonicky). Příjemce takto podanou stížnost zaznamená a nechá si stěžovatelem potvrdit správnost formulace zápisu. Pokud chce být stěžovatel seznámen se způsobem vyřízení své ústně podané stížnosti, je třeba, aby příjemci stížnosti sdělil také kontakt, jehož prostřednictvím chce být později o výsledku informován.

Anonymní podání

Stížnost nebo připomínka může být podána **anonymně** – prostřednictvím **schránky**, která se na Mladcové nachází ve vstupním prostoru u hlavního vchodu, v bytě Nad Ovčírnou v přízemí budovy, schránka č. 344, označená jako „Čiperovi“. V případě anonymního podání nelze stěžovateli doručit informaci o řešení stížnosti. Řešení stížnosti bude potom vyvěšeno na nástěnce umístěné na Mladcové, u schránky na stížnosti po dobu 30 dní.

Postup vyřizování stížnosti

Evidence stížností

Každá stížnost, která je doručena, musí být zaevidována do „Knihy stížností“. Na stížnosti je vyznačeno datum přijetí a jméno osoby, která podání přijala.

Kniha stížností, originály podání stížností a zápisy řešení stížností jsou uloženy ve zvláštním šanonu v kanceláři ředitele Poradenského a krizového centra, p.o.

Do knihy stížností se zaznamenávají následující údaje:

pořadové číslo; datum přijetí; jméno stěžovatele; jméno osoby, která stížnost přijala; jméno osoby, které byla stížnost předána k vyřízení; termín vyřízení.

Vyřizování stížnosti

Adresát stížnosti je vždy povinen o stížnosti informovat ředitele Poradenského a krizového centra, p.o.

Závažnost stížnosti posoudí po seznámení se s předmětem stížnosti ředitel, který pak navrhne dotčenému vedoucímu zaměstnanci postup řešení.

Kroky řešení závažné stížnosti:

- prozkoumání okolností vzniku události, na níž je podána stížnost,
- projednání stížnosti se všemi dotčenými odděleně,
- stručný zápis projednání a podepsání všemi, s nimiž bylo jednáno,
- konkrétní návrh řešení stížnosti,
- schválení návrhu ředitelem,
- projednání řešení za účasti všech zainteresovaných stran (v případě nutnosti může ředitel přizvat nestrannou osobu,)
- řešení je zapsáno a podepsáno, v zápisu je uvedeno jméno osoby odpovědné za realizaci řešení a stanovený termín vyřízení.

Méně závažnou stížnost je možno po domluvě se stěžovatelem vyřešit neformálně na místě. Adresát stížnosti v takovém případě navrhne stěžovateli řešení, a je-li přijato všemi dotčenými, řešení se zapíše a stížnost se považuje za vyřízenou. Jestliže se ale nepodaří vyjednat souhlas všech dotčených stran, postupuje se podle pravidel pro řešení závažných stížností.

Lhůty

Lhůta k vyřízení stížnosti od data jejího zaevidování je 30 dní.

O výsledku řešení stížnosti budou informovány všechny dotčené strany do 14 dnů od vyřízení stížnosti.

Mladší děti jsou o možnosti podat stížnost informovány pomocí zpracovaných piktogramů pro podání stížnosti v ZDVOP. Starší děti jsou informovány ústně pracovníky ZDVOP, a mají možnost si vnitřní předpis Podávání a vyřizování stížností prostudovat.

Vnitřní předpis Podávání a vyřizování stížností je umístěn na webových stránkách www.pkcentrum.cz v sekci ZDVOP, v písemné podobě pak v kanceláři ředitele Poradenského a krizového centra, p. o. a ostatních úsecích organizace. Pro pracovníky ZDVOP je přístupný také v elektronické podobě v elektronické službě GEOVAP.

Ve Zlíně dne 28. 1. 2024

Mgr. Marek Mikláš, MBA

ředitel