

# PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Poradenské a krizové centrum, příspěvková organizace

Vydáno:	1. 3. 2025
Číslo:	03/2015
Příloha:	
Vypracoval:	Mgr. Marek Mikláš, MBA

Obsah

1	Úvodní ustanovení	2
2	Podávání stížností v PKC	2
2.1	Předmět stížnosti	2
2.2	Adresování stížnosti	2
2.3	Forma podávání stížností	3
3	Postup vyřizování stížnosti	4
3.1	Evidence stížností	4
3.2	Vyřizování stížnosti	4
3.3	Lhůty	4
4	Závěrečná ustanovení	5

## 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Oblast podávání a vyřizování stížností rámcově upravuje zákon č. 500/2004 Sb. správní řád, § 175

- **Stížnost** je podání nebo sdělení, jehož předmětem je nějaký nedostatek nebo nesprávné jednání.
- 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.
- „Stěžovatel“ je osoba, která stížnost podává.

## 2 PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V PORADENSKÉM A KRIZOVÉM CENTRU

### 2.1 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 Poradenského a krizového centra, příspěvkové organizace (dále jen organizace).

**Stěžovatelem** může být

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

### 2.2 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 - „Adresát stížnosti“.

V organizaci jsou vedoucími pracovníky:

- Mgr. Jitka Pryglová, vedoucí úseku Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP), tel. 733615697, email [jitka.pryglova@pkcentrum.cz](mailto:jitka.pryglova@pkcentrum.cz) - oblast poskytované služby ZDVOP
- Mgr. Adéla Gregor, vedoucí úseku Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS), tel. 703178690, e-mail [adela.gregor@pkcentrum.cz](mailto:adela.gregor@pkcentrum.cz) - oblast poskytované služby SAS
- Mgr. Martina Vlastníková, vedoucí úseku Krizová pomoc (KP), tel. 731404418, email [martina.vlastnikova@pkcentrum.cz](mailto:martina.vlastnikova@pkcentrum.cz) - oblast poskytované služby KP
- Mgr. Milena Cahyono, DiS., vedoucí úseku Poradenské centrum (PC), tel. 731202262, email [milena.cahyono@pkcentrum.cz](mailto:milena.cahyono@pkcentrum.cz) - oblast poskytované služby PC
- Mgr. Jarmila Hasoňová, vedoucí úseku Intervenční centrum (IC), tel. 773276888, email [jarmila.hasonova@pkcentrum.cz](mailto:jarmila.hasonova@pkcentrum.cz) - oblast poskytované služby IC
- Mgr. Renata Halová, vedoucí úseku Centrum náhradní rodinné péče (CNRP), tel. 733550939, email [renata.halova@pkcentrum.cz](mailto:renata.halova@pkcentrum.cz) – oblast poskytované služby CNRP
- Monika Foltýnová, vedoucí úseku provozně-ekonomického, zástupkyně ředitele, ekonomka, tel. 605595750, email [monika.foltynova@pkcentrum.cz](mailto:monika.foltynova@pkcentrum.cz) - oblast ekonomiky a personálních procesů, oblast stravování, oblast správy majetku a BOZP
- Mgr. Marek Mikláš, MBA, ředitel organizace tel. 731168559, email [marek.miklas@pkcentrum.cz](mailto:marek.miklas@pkcentrum.cz)

V případě stížnosti na konkrétního zaměstnance je Adresátem stížnosti jeho přímý nadřízený (řídící vztahy v organizaci jsou znázorněny v organizační struktuře, která je přílohou Organizačního řádu 02/2016).

Stížnost na ředitele organizace může stěžovatel uplatnit u zřizovatele organizace - Zlínský kraj, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Tomáš Bernatík, tel. 577 043 300, e-mail [tomas.bernatik@kr-zlinsky.cz](mailto:tomas.bernatik@kr-zlinsky.cz).

Prověření vyřízení stížnosti je možno podat na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (Na Poříčím právu 1/376; 128 00; tel.: 950 191 111), a to v případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

## 2.3 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 organizaci. Písemná stížnost musí 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 **schránek**, které se nacházejí na vstupních dveřích jednotlivých služeb. V případě anonymního podání nelze stěžovateli doručit informaci o řešení stížnosti. Řešení stížnosti je vyvěšeno na nástěnce umístěné u schránky na stížnosti po dobu 30 dní.

### **3 POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI**

#### **3.1 Evidence stížností**

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

Knihy stížností, originály podání stížností a zápisy řešení stížností jsou uloženy ve zvláštních šanonech v kancelářích vedoucích úseků a ředitele organizace. Dokumenty jsou rozděleny dle směřování stížností vůči jednotlivým službám.

Do knih 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.

#### **3.2 Vyřizování stížnosti**

Adresát stížnosti je vždy povinen o stížnosti informovat ředitele organizace.

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

Kroky řešení závažné stížnosti:

1. Prozkoumání okolností vzniku události, na níž je podána stížnost
2. Projednání stížnosti se všemi dotčenými odděleními
3. Stručný zápis projednání a podepsání všemi, s nimiž bylo jednáno
4. Konkrétní návrh řešení stížnosti
5. Schválení návrhu ředitelem organizace
6. Projednání řešení za účasti všech zainteresovaných stran (v případě nutnosti může ředitel přizvat nestrannou osobu)
7. Řešení je zapsáno a podepsáno, v zápisu je uvedeno jméno osoby odpovědné za realizaci řešení a stanovený termín vyřízení

**Méně závažný podnět nebo připomínku** 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.

#### **3.3 Lhůty**

Lhůta k vyřízení stížnosti od data jejího zaevidování je zpravidla do 10 dní, nejdéle však do 30 dní.

O výsledku řešení stížnosti budou informovány všechny dotčené strany zpravidla do 7 dní, nejdéle však do 14 dní od vyřízení stížnosti.

## **4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Další upřesnění postupu přijímání a vyřizování stížností je případně uvedeno v dokumentech jednotlivých úseků.
2. Směrnice nabývá platnosti dne 1. 3. 2025.

Mgr. Marek Mikláš, MBA, ředitel