

**Dětské centrum Pampeliška**  
Rýmařovská 34/1, Janovice, 793 42 Rýmařov  
**Príspevková organizace**  
**Moravskoslezského kraje**  
IČO 630 24 594

*Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 885*

## Standard č. 14

### VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

#### 14a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

#### **Kdo je stěžovatel**

K podání stížnosti je oprávněna kterákoliv osoba, která se cítí být poškozena na svých právech, nebo oprávněných zájmech (např. klient, návštěvník, zaměstnanec, umístěné nezletilé dítě aj.)

#### **Co je stížnost**

Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti.

Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání bez udání adresy stěžovatele

#### **Způsob, jak si podat stížnost**

**Ústně** kdykoliv během nepřetržitého provozu v Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále jen ZDVOP) při Dětském centru Pampeliška

(O ústně podané stížnosti bude proveden záznam, který musí stěžovatel podepsat a jedno vyhotovení stížnosti mu bude předáno)

**Písemně** na adresu Dětské centrum Pampeliška, příspěvková organizace, Rýmařovská 34/1, Janovice, 79342 Rýmařov

**Elektronicky** na email ředitele zařízení [andrea.palysova@dcpampeliska.cz](mailto:andrea.palysova@dcpampeliska.cz)

**Pro anonymní stížnosti** lze využít schránky (venkovní, vnitřní), umístěné na výše uvedené adrese Dětského centra Pampeliška. Odpověď bude zveřejněna ve vstupní hale do zařízení (příloha č. 3 kontrola schránky). V případě, že stížnost nebude obsahovat dostatek

**Dětské centrum Pampeliška**  
Rýmařovská 34/1, Janovice, 793 42 Rýmařov  
**Príspevková organizace**  
**Moravskoslezského kraje**  
IČO 630 24 594

---

*Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 885*

konkrétních údajů k zahájení šetření, nebude dále prošetřována a ředitel provede vysvětlující zápis.

Stížnost charakteru informačního, bude pouze brána na vědomí a považována za podnět k odstranění nedostatků.

### **Kdo stížnost přijímá**

Stížnost přijímá přítomný pracovník v zařízení. Pracovník provede o stížnosti zápis do předtištěného formuláře (*příloha č. 1 zápis stížnosti*). Pracovník stížnost neprodleně předá řediteli zařízení.

### **Kdo a jak stížnost vyřizuje**

Pracovník o stížnosti provede zápis, který je předán řediteli ZDVOP.

Následně je stížnost projednána ředitelem zařízení.

Pokud je to žádoucí a obě strany souhlasí s konfrontací, je stěžovatel přizván k jednání, ale jen za skutečnosti, zda je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.

Bez souhlasu stěžovatele je tato konfrontace mezi stěžovatelem a zaměstnancem, na kterého je stížnost podána nepřijatelná. Souhlas stěžovatele s konfrontací musí být vždy stvrzen jeho podpisem, a to nejpozději před zahájením jednání.

O jednání je zhotoven zápis. Musí obsahovat jména všech zúčastněných, vyličení průběhu a výsledku jednání. Podpis všech přítomných. Pokud některý z účastníků podepsat odmítne, nebo nesouhlasí s obsahem, poznamená důvod.

Stěžovateli musí být na jeho vyžádání umožněno nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a zprostředkovat mu z něj kopie.

Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, aniž by uvedl nové skutečnosti, nebude tato stížnost již znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn.

Stížnost podaná na ředitele zařízení, je podána a projednána Krajským úřadem MSK.

Osoba, která podala řediteli Dětského centra Pampeliška stížnost, ale s jejím vyřízením

**Dětské centrum Pampeliška**  
Rýmařovská 34/1, Janovice, 793 42 Rýmařov  
**Príspevková organizace**  
**Moravskoslezského kraje**  
IČO 630 24 594

---

*Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 885*

nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování služeb – Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28.října 117, Ostrava 702 18. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatele.

Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, je povinností ředitele poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

### **Jak se stížnost eviduje**

Provedením zápisu do evidence stížností v papírové podobě. Došlé a podané stížnosti včetně jejich evidence se zakládají u vedoucí sociální pracovnice.

### **Co musí stížnost obsahovat**

#### Písemně podaná stížnost

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele,
- vlastnoruční podpis stěžovatele
- vyličení podstatných skutečností, které jsou předmětem stížnosti, včetně uvedení jmen osob, kterých se stížnost týká
- datum podání a čas
- jméno pracovníka, který stížnost přijal
- vyrozumění stěžovatele o výsledku
- zda stížnost byla vyřešena nebo nikoli.

Pokud si stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetrné věci, doručují se písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden jako první.

### **Jak dlouho bude projednání a vyjádření trvat**

Vyřízení stížnosti trvá do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu může ředitel zařízení

**Dětské centrum Pampeliška**  
Rýmařovská 34/1, Janovice, 793 42 Rýmařov  
**Příspěvková organizace**  
**Moravskoslezského kraje**  
IČO 630 24 594

*Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 885*

odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je ředitel nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.

Šetření stížností se řídí platnými právními předpisy a vnitřními předpisy zařízení, zejména:

**Vyhláška č. 101/2011 Sb.**, o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.

**Zákon č. 359/1999 Sb.**, o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů.

Tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů nebo k úřadu veřejného ochránce práv aj.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 Zápis stížnosti

Příloha č. 2 Evidence stížností

Příloha č. 3 Kontrola schránky

Příloha č. 4. Souhlas stěžovatele s konfrontací při jednání

Aktualizováno dne 18.1.2021

Bc. Andrea Palysová, DiS.  
ředitelka zařízení