



DĚTSKÝ DOMOV CHARLOTTY MASARYKOVÉ
U VČELY 176, 156 00 PRAHA 5 - ZBRASLAV
Telefon + fax : 257920303

Zřizovatel: Hlavní město Praha, Mariánské nám.2,110 00 Praha 1

ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností (dále jen „Pravidla“)

ZDVOP má písemně zpracována a zveřejněna **pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností** na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně – právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu, jakou formou stížnost mohou podat, na koho se mohou obrátit, kdo a jakým způsobem stížnost bude vyřizovat a v jaké lhůtě. Klíčový sociální pracovník dítěte klientům možnost podat stížnost v průběhu pobytu dítěte připomíná.

Podávání stížnosti:

Stížnost může podat kdokoliv, kdo je nespokojen s kvalitou péče a způsobem poskytování sociálně – právní ochrany ve ZDVOP. Všichni klienti bez rozdílu mají možnost podat u ředitele zařízení v případě jeho nepřítomnosti u zástupce ředitele zařízení nebo u sociální pracovnice nebo u klíčové osoby přímé péče.

Stížnost může být podána:

- a) osobně ústně
- b) písemně
- c) elektronicky
- d) telefonicky
- e) faxem
- g) stížnost lze podat i anonymně

Evidence stížností:

Všechny stížnosti jsou evidované v „Knize stížností“ a písemně podané stížnosti nejprve v „Knize došlé pošty DDCHM“.

„Kniha stížností“ je s ostatními dokumenty uložena v kanceláři - poradní místnost. „Kniha došlé pošty“ je uložena v kanceláři hospodárky. Za evidenci stížností zodpovídá hospodárka DDCHM.

Kniha stížností je vedena průkazně a záznamy v ní jsou čitelné. Stížnost je po přijetí označena číslem, je zaznamenán stručný obsah stížnosti, je zaznamenáno datum přijetí, kdy a jak vyřizena, kdo ji vyřizoval, zda byla stížnost oprávněná či nikoli a jaká nápravná opatření byla přijata. Stěžovatel má možnost nahlížet do spisu vedeného o stížnosti a pořizovat z něj kopie.

Každé podání je při vyřizování posuzováno podle skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je stěžovatelem označeno.

ad a) Ústní podání stížnosti lze učinit na adrese Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc Dětského domova Charlotty Masarykové, U Včely 176, Praha 5 v pracovních dnech od 7.30 hodin do 14.30 hodin. O ústním podání stížnosti se sepisuje záznam formou protokolu (nebo do vzorového formuláře). Zaznamenávají se přímé citace klienta, následně je klientovi

záznam přečten nebo mu je záznam předán k přečtení. Klient svým podpisem stvrzuje, že se záznamem souhlasí. Klientovi je předán stejnopis stížnosti označený čitelným podpisem přijímající osoby a razítkem zařízení. Protokol je zaevidován v „Knize stížností“.

ad b) Písemné podání lze zaslat na adresu Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc Dětského domova Charlotty Masarykové, U Včely 176, Praha 5. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji činí, jaké věci se týká a co se navrhuje. Nezbytnými náležitostmi podání jsou:

- jméno, příjmení a bydliště fyzické nebo sídlo právnické osoby jako stěžovatele,
- označení věci, které se podání týká,
- datum a podpis

Nemá-li podání předepsané náležitosti podle § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, bude stěžovatel do 5 dnů od doručení vyzván, aby své podání ve lhůtě 30 dnů doplnil. Stěžovatel je současně poučen, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez dalšího odložena.

ad c) Elektronické podání stížnosti lze učinit na email reditel.ddchm@volny.cz. Elektronické podání je třeba do 5 dnů doplnit předložením jeho originálu, případně písemným podáním shodného znění. K podáním, která nebyla ve stanovené lhůtě takto doplněna, se nepřihlíží. Výjimkou z tohoto postupu je elektronické podání opatřené zaručeným elektronickým podpisem.

Nemá-li podání předepsané náležitosti podle § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, bude stěžovatel vyzván, aby své podání ve lhůtě 30 dnů doplnil. Stěžovatel je současně poučen, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez dalšího odložena.

ad d) Telefonické podání se vyřizují pouze tehdy, nasvědčuje-li jejich obsah, že došlo k závažnému pochybení či k porušení zákona. Z telefonické stížnosti je pak učiněn záznam pracovníkem, který stížnost přijímá. Stěžovatel je vyzván, aby svoje telefonické podání doplnil do 5 pracovních dnů v písemné podobě. Záznam je zaevidován v „Knize stížností“.

ad e) Podání lze učinit prostřednictvím faxového čísla: 257920303. Podání musí obsahovat nezbytné náležitosti podání ad b). Záznam je zaevidován v „Knize došlé pošty a v „Knize stížností.“

ad g) Anonymní podání se vyřizují pouze tehdy, nasvědčuje-li jejich obsah, že došlo k závažnému pochybení či k porušení zákona (např. spáchání trestního činu), nejsou-li zmatečná. Jiná anonymní podání se nevyřizují.

Postup při vyřizování stížnosti:

Stížnost vyřizuje ředitel zařízení; v případě nepřítomnosti ředitele jeho zástupce. V případě, že je stížnost podána na ředitele zařízení, pak je stížnost postoupena zřizovateli zařízení, tedy Magistrátu hlavního města Prahy.

Ředitel po přijetí stížnosti prověří obsah podané stížnosti, popřípadě si vyžádá doplňující údaje.

Stížnost je prošetřována v celém jejím rozsahu, a to zcela objektivně.

Vyřízení stížnosti obsahuje odpověď vztahující se ke všem dílčím částem podané stížnosti a uvedení toho, jak budou případné nedostatky dále řešeny.

ZDVOP vyřizuje stížnost ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího přijetí.

Výjimečně může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena na 60 dnů. Za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty lze považovat například situaci, kdy z důvodu dočasné nepřítomnosti klienta nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti, nebo v případě, kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance zařízení. ZDVOP klienta, který podal stížnost, o důvodech prodloužení lhůty informuje.

Odpovědi na stížnost jsou zasílány doporučeně, nebo předávány proti podpisu při převzetí písemnosti stěžovatelem, nebo je odpověď na stížnost odeslána elektronicky, nebo osobně (ústně) pokud s tímto výslovně souhlasí stěžovatel.

ZDVOP vždy informuje cílovou skupinu o možných formách podání stížnosti, jak ústně, tak formou zveřejnění samotných pravidel pro podávání stížností na webu a nástěnce v návštěvní místnosti, a to hned při přijetí dítěte do zařízení, což rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu stvrzují svým podpisem. Klíčový sociální pracovník dítěte jim toto právo v průběhu pobytu připomíná.