

## O STÍŽNOSTECH

### POPIS A NÁVOD PRO UŽIVATELE A DĚTI A JEJICH RODIČE JAK POSTUPOVAT SE STÍŽNOSTMI, NÁVRHY A PŘIPOMÍNKAMI

Připomínku, návrh a stížnost může každý, kdo v Dětském centru Veská (ve Veské, v Holicích, v Pardubicích, ve vysokém Mýtě) žije, pracuje, chodí na návštěvy nebo jinak spolupracuje. Také to může být ten, komu je poskytována terénní služba doma.

Stížnosti, návrhy, připomínky, mohou obsahovat různé informace a být důležité, dozvíme se z nich například:

- o tom, zda služby odpovídají potřebám dětí a uživatelů,
- o možnostech zlepšení kvality péče a služeb,
- o nespokojenosti s péčí a službami.

### ČÍM SE ZABÝVÁME A CO ŘEŠÍME?

| PŘIPOMÍNKY                                                                                                           | NÁVRHY                                                   | STÍŽNOSTI                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| když se mi například <ul style="list-style-type: none"><li>• něco nelíbí</li><li>• neplní to, co potřebuji</li></ul> | když chci něco změnit a myslím si, že to jde dělat jinak | když například <ul style="list-style-type: none"><li>• je něco hodně nespravedlivé</li><li>• se nesplní opakovaně to, co se dohodlo</li><li>• mám pocit velké křivdy (brek, zlost)</li><li>• někdo uděl něco, co se nesmí</li><li>• nevím si rady a situaci nelze řešit jinak</li></ul> |



## JAK MÁM POSTUPOVAT?

Připomínku, návrh, stížnost můžu podat:

| <br><b>ÚSTNĚ, to řeknu</b>                                                    | <br><b>PÍSEMNĚ, napíšu to</b>                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| svému klíčovému pracovníkovi (své tetě nebo své instruktorce)<br>nebo jinému zaměstnanci v dětském centru, které nejvíce důvěřuji<br>nebo přímo paní ředitelce | <b>napíšu s podpisem</b> na obyčejný papír nebo na formulář, který je u toho návodu přiložen, co chci a vhodím to do <b>Schránky důvěry</b> – její umístění na jednotlivých pracovištích je na konci tohoto návodu (schránky jsou pracovníci vybírány minimálně 1x týdně)<br>nebo předám někomu ze zaměstnanců dětského centra |
| nebo své sociální pracovníci z úřadu                                                                                                                           | nebo to napíšu do emailu a pošlu na adresu <a href="mailto:info@dcveska.cz">info@dcveska.cz</a>                                                                                                                                                                                                                                |
| rodiči nebo své jiné blízké dospělé osobě                                                                                                                      | nebo zavolám na telefon 466 934 001 a řeknu, co chci řešit                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                | pokud se nepodepíšu nebo nepředstavím, tak se to bude řešit jako připomínka nebo návrh                                                                                                                                                                                                                                         |

**Ten, kdo stížnost obdrží, jí zapíše a do 24 hodin (do druhého dne) jí předá ředitelce nebo jejím zástupkyním.**

## CO SE DĚJE DÁL?

### PŘIPOMÍNKY A NÁVRHY

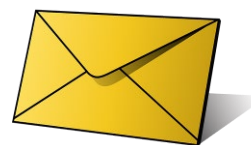
jsou předloženy na nejbližší poradě, kde je rozhodnuto, zda se připomínka nebo návrh budou řešit. Pokud je připomínka či návrh podepsaná, tak dostane její autor zpět informaci jak, s tím bylo naloženo a jestli se něco změní.

## U STÍŽNOSTI PROBÍHÁ ŠETŘENÍ A OVĚŘENÍ, ZDA JE STÍŽNOST OPRAVNĚNÁ, TEDY ZDA SE TO OPRAVDU DĚJE NEBO STALO.

- Ředitelka mluví se všemi zúčastněnými, aby zjistila: **ZDA, KDY, JAK, PROČ** mohlo k situaci dojít, **KDO** se jí účastnil. Zjistí a zapíše všechny názory a vysvětlení.
- Potom může ředitelka kontaktovat autora stížnosti, aby zjistila další doplňující informace a řekne tomu, kdo si stěžuje, jak vyřizování stížnosti probíhá, případně sjedná další osobní schůzku.
- O celém postupu vyřizování je veden písemný zápis do formuláře stížností.
- Ten, kdo si stěžuje, má možnost zvolit si svého zástupce.
- Jakmile získá ředitelka o celé situaci, věci, přehled, rozhodne, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná. Toto rozhodnutí zapíše do formuláře společně s případnými návrhy opatření vedoucími k nápravě.
- Výsledek a řešení stížnosti musí být hotovo do **30ti dnů** od podání stížnosti.

### JAK SE DOVÍM VÝSLEDEK (s rozhodnutím)?

- Bezprostředně (do 3 pracovních dnů) po rozhodnutí mě informuje ředitelka na **osobní schůzce** o výsledku.  
Já potvrdím svým podpisem, že byl seznámen a kdy.
- Pokud není možný osobní kontakt, zašle se mi vyjádření a řešení stížnosti písemně  
(pokud existuje reálná adresa pro doručení) formou doporučeného dopisu nebo emailu s doručenkou.



## VÝSLEDEK

Oprávněná stížnost = **JE TO PRAVDA**

Neoprávněná stížnost = **NENÍ TO PRAVDA**



### NÁPRAVA a OMLUVA

Pokud bylo cokoli uděláno špatně nebo s chybami, je to popsáno, KDE a PROČ se to tak stalo a pracovníci vše napraví.

V závažných případech, nebo v případě zájmu je mi předán také písemný záznam celé stížnosti včetně rozhodnutí. Pokud mám zájem, je mi omluva doručena i písemně.



### VYSVĚTLENÍ

Je mi vysvětleno, proč se to tak stalo a že to nebyla chyba.

## CO DĚLAT, KDYŽ NESOUHLASÍM S VÝSLEDKEM?

- Když nesouhlasím s výsledkem, mám právo se odvolat a dále stížnost řešit.
- Řeknu nebo napíšu to ředitelce.
- Ředitelka může připomínku, návrh či stížnost znovu přezkoumat. Může si vyžádat stanovisko dalších zaměstnanců či jiných osob, které o tom něco vědí.
- Také dostanu informaci, kam se mohu proti vyřízení stížnosti odvolat, kam se může obrátit:

**Zřizovatel**  
**Krajský úřad Pardubického kraje**

Odbor sociálních věcí  
Komenského nám. 120  
532 11 Pardubice  
Tel: 466026142

**Veřejný ochránce lidských práv**  
**„Ombudsman“**

Údolní 39  
602 00 Brno  
Email [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### CO SE DĚJE PO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

- VÝSLEDEK a řešení stížností jsou založeny do ŠANONU stížností. Ve Veské je tento šanon umístěn v přijímací kanceláři personalistky (kancelář u hlavního vchodu), v Holicích v ředitelně (v prvním patře).
- O Stížnostech je také informován Pardubický kraj, který dětské centrum zřizuje.
- Dojde k nápravě. Za realizaci odpovídá ředitel a pracovníci, které pověří.  
Vytvoří se nápravná opatření ve smyslu PREVENCE A ZABRÁNĚNÍ OPAKOVÁNÍ:
  - ÚPRAVA A DOPLNĚNÍ Pracovních postupů tak, aby se napříště situaci předešlo (prevence opakování) – jsou vždy SEZNÁMENI A POUČENI všichni zaměstnanci.
  - POTRESTÁNÍ toho, kdo se provinil, dle závažnosti (například domluva, zohlednění při hodnocení pracovníků, odebrání odměn, výtka dle zákoníku práce, ukončení pracovního poměru).