

**Dětský domov Janovice u Rýmařova,
příspěvková organizace
ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC**
Zřizovatel: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 OSTRAVA

Standard č. 14

VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Počet listů: 4

Počet příloh: 0

Zpracoval:	Mgr. Barbora Večeřová	Podpis:
Funkce:	sociální pracovníce	
Datum:	2.1.2015	

Schválil:	Mgr. Marie Černocká	Podpis:
Funkce:	ředitelka	
Datum:	19.6.2019	

Vydání: 4

Datum platnosti: od 2.1.2015

Systém revize metodického postupu : průběžně, dle potřeby		
A	5.2.2018	Změna názvu standardu, rozdělení standardů
B	19.6.2019	Změna ředitele zařízení
C	1.2.2020	Změna pracovních pozic
D		

Výtisk č.	Odd.	Jméno	Datum	Podpis
1	Ředitelka	Mgr. M.Černocká	1.2.2020	
2	Sociální pracovníce	Mgr. B. Večeřová	1.2.2020	
3	koordinátor	Bc. B.Andršová (3 výtisky)	1.2.2020	
4	Sociální pracovníce	Bc. J. Velčovská	1.2.2020	
5				
6				
7				

▪ RÝMAŘOVSKÁ 34/1 ▪ JANOVICE ▪ 793 42 RÝMAŘOV ▪

Tel.: 554 21 23 28, e-mail : ddjanovice@seznam.cz

▪ BANKOVNÍ SPOJENÍ: 190745190267/0100 ▪ IČO:63024594 ▪

**Dětský domov Janovice u Rýmařova,
příspěvková organizace
ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC**
Zřizovatel: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 OSTRAVA

SEZNÁMENÍ S DOKUMENTEM

Vedoucí pracovník je povinen seznámit podřízené zaměstnance s obsahem dokumentu, případně jim jednotlivá ustanovení vysvětlit. Uvedení zaměstnanci svými podpisy stvrzují, že byli s obsahem seznámeni a zajistí jeho dodržování.

Pořad. číslo	DATUM	JMÉNO	PODPIS	POZNÁMKA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				

▪ RÝMAŘOVSKÁ 34/1 ▪ JANOVICE ▪ 793 42 RÝMAŘOV ▪

Tel.: 554 21 23 28, e-mail: ddjanovice@seznam.cz

▪ BANKOVNÍ SPOJENÍ: 190745190267/0100 ▪ IČO: 63024594 ▪

**Dětský domov Janovice u Rýmařova,
příspěvková organizace
ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC**
Zřizovatel: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 OSTRAVA

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.

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

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování ve znění pozdějších předpisů.

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 apod.

Na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, na bydlení a ostatní poskytované služby si může podat stížnost:

- a) zákonný zástupce
- b) osoba blízká
- c) dítě

Každé dítě svěřené do péče zařízení má právo obracet se svými žádostmi, stížnostmi a návrhy na ředitele a ostatní pracovníky zařízení. Pracovník vyřizuje ty žádosti a stížnosti, které spadají do oblasti jeho kompetencí, ostatní je povinen předat osobě, která za danou oblast zodpovídá.

Stížnost se podává Dětskému domovu Janovice u Rýmařova, příspěvková organizace, Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, k rukám statutárního zástupce (dále jen poskytovatel)

Stížnosti je možné podávat písemně na adresu Dětský domov Janovice u Rýmařova,

▪ RÝMAŘOVSKÁ 34/1 ▪ JANOVICE ▪ 793 42 RÝMAŘOV ▪

Tel.: 554 21 23 28, e-mail: ddjanovice@seznam.cz

▪ BANKOVNÍ SPOJENÍ: 190745190267/0100 ▪ IČO: 63024594 ▪

**Dětský domov Janovice u Rýmařova,
příspěvková organizace
ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC**
Zřizovatel: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 OSTRAVA

příspěvková organizace, Rýmařovská 34/1, Janovice, 79342 Rýmařov, **nebo ústně.**

Zařízení má na svých webových stránkách www.ddjanovice zveřejněný tento standard jak postupovat pro podávání stížností.

Standard je dostupný na hale v poličce.

Písemně podaná stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele,
- vlastnoruční podpis stěžovatele

- pokud je stěžovatelem jiná osoba než klient/zákonný zástupce dítěte, je třeba doložit stížnost plnou mocí k vyřízení stížnosti
- vylíčení podstatných skutečností, které jsou předmětem stížnosti, včetně uvedení jmen osob, kterých se stížnost týká
- datum podání

Ústní podání: Stížnost může stěžovatel podat i ústní formou. O ústně podané stížnosti bude proveden záznam, který musí stěžovatel podepsat a jedno vyhotovení stížnosti mu bude předáno.

POSKYTOVATEL JE POVINEN:

1. Navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
2. Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je 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.
3. Vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.
4. Umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie

▪ RÝMAŘOVSKÁ 34/1 ▪ JANOVICE ▪ 793 42 RÝMAŘOV ▪

T e l . : 5 5 4 2 1 2 3 2 8 , e - m a i l : ddjanovice@seznam.cz

▪ B A N K O V N Í S P O J E N Í : 1 9 0 7 4 5 1 9 0 2 6 7 / 0 1 0 0 ▪ I Č O : 6 3 0 2 4 5 9 4 ▪

**Dětský domov Janovice u Rýmařova,
příspěvková organizace
ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC**
Zřizovatel: Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 OSTRAVA

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

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.

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

▪ RÝMAŘOVSKÁ 34/1 ▪ JANOVICE ▪ 793 42 RÝMAŘOV ▪

Tel.: 554 21 23 28, e-mail : ddjanovice@seznam.cz

▪ BANKOVNÍ SPOJENÍ: 190745190267/0100 ▪ IČO: 63024594 ▪