



Vyřizování a podávání stížností

Podávání stížností

1. Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.
2. Stížnost může podat každá fyzická i právnická osoba.
3. Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.

Přijímání stížností

I. Obecná ustanovení

1. Stížnosti se přijímají nepřetržitě.
2. Stížnost lze podat písemně, v elektronické podobě i ústně.
3. Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec.
4. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu (trestněprávní odpovědnost tím však není dotčena!).
5. Každý zaměstnanec, kterému by byla předložena písemně vyhotovená stížnost, je povinen bez zbytečného odkladu zabezpečit její podání prostřednictvím sociální pracovnice.
6. Stížnost lze také umístit do schránky na stížnosti, umístěné v 1.NP v blízkosti recepce.
7. Stížnosti podané **v písemné formě** se soustřeďují u sociální pracovnice „Zařízení“.
8. **O ústních stížnostech**, které není možno vyřídit ihned při jejich podání, vyhotoví pracovník přijímající stížnost *datovaný záznam*, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Na požádání stěžovatele se mu vydá kopie záznamu. Pracovník, který záznam o stížnosti vyhotoví, je povinen bez zbytečného odkladu zabezpečit jeho podání *prostřednictvím sociální pracovnice*.
9. Stížnosti **podávané telefonicky** se vyřizují dle povahy věci buď vysvětlením, nebo se stěžovateli sdělí, aby stížnost sepsal písemně a tuto předal nebo zaslal.
10. *Stížnosti přebírá* k zaevidování a přidělení čísla *sociální pracovnice*. Poté sociální pracovnice bez zbytečného odkladu informuje *ředitelku* zařízení, která předá stížnost k vyřízení odpovědnému zaměstnanci podle obsahu stížnosti, případně stížnost vyřídí sama.
11. Ředitelka si vede vlastní evidenci stížností na zaměstnance, tyto stížnosti sama vyšetřuje.
12. Stížnosti zasláné **prostřednictvím elektronické pošty** podepsané zaručeným elektronickým podpisem se vyřizují stejným způsobem, jako stížnosti podané písemně. Odpověď na tyto



stížnosti lze zaslat i elektronicky. U stížností bez zaručeného elektronického podpisu, u nichž je uvedeno jméno, příjmení nebo adresa stěžovatele, je nutno okamžitě osobu uvedenou jako stěžovatele písemně vyzvat, aby svoji stížnost doplnil tak, aby z ní bylo patrné, že skutečně tuto stížnost podal, nebo že jinak se s takovou stížností bude nakládat jako se stížností anonymní.

13. V případě, že ze stížnosti **nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá**, popř. jaké skutečnosti chce prošetřit, vyzve ho pověřený pracovník „Zařízení“ k *upřesnění stížnosti*. Ve výzvě stanoví přiměřenou lhůtu, ve které je nutné stížnost upřesnit s upozorněním, že pokud tak neučiní, bude jeho stížnost bez prošetření odložena. O *odložení* se učiní záznam do spisu.
14. V případě, že stěžovatel stížnost ve lhůtě doplní tak, aby z ní bylo patrné, že ji skutečně podal nebo ji upřesní, začíná ode dne doručení doplňujícího nebo upřesňujícího dopisu, popř. ode dne, kdy stěžovatel stížnost osobně doplnil nebo upřesnil, běžet 30 denní lhůta pro vyřízení stížnosti.
15. Pokud bude v průběhu šetření stížnost ze strany stěžovatele doplňována, je pro počítání lhůty pro vyřízení stížnosti rozhodující datum doručení původní stížnosti.
Stížnost je vždy nutné posuzovat podle obsahu. V režimu stížností nelze vyřizovat:
 - podání, která jsou svým obsahem řádnými či mimořádnými opravnými prostředky proti rozhodnutí správního orgánu
 - podání, jež budou na základě svého obsahu řešeny v rámci ochrany před nečinností dle správního řádu
16. V případě pochybností, zda se jedná o stížnost, rozhodne o způsobu vyřízení ředitelka.

II. Anonymní stížnosti

1. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné), se považuje za stížnost anonymní.
2. Anonymní stížnosti se vyřizují, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje prošetření stížnosti. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne ředitelka „Zařízení“. Anonymní stížnosti spadající do režimu ustanovení § 175 správního řádu (tj. dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytují-li tento zákon jiný prostředek ochrany) se *nevyřizují*.

III. Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří pověřený pracovník, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.
2. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena **žádná nová fakta**, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření *odložena*. *Informace o odložení* se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10 dnů od doručení stížnosti. Zaslání této informace zajistí pověřený pracovník. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.



Příslušnost k vyřizování stížností

1. Stížnosti, přijímá každý zaměstnanec
2. Ústní stížnost se snaží vyřešit hned na místě, pokud toto není možné, vyhotoví pracovník přijímající stížnost **datovaný záznam**, který stěžovateli předloží k přečtení a k podpisu. Záznam v co nejkratší lhůtě dopraví k *sociální pracovníci*, která stížnost *zaeviduje a přidělí číslo*. Poté sociální pracovníce bez zbytečného odkladu informuje *ředitelku zařízení*, která předá stížnost k vyřízení pověřenému zaměstnanci podle obsahu stížnosti, případně stížnost vyřídí sama.
3. Zřizovatel vždy prošetřuje a vyřizuje stížnosti na ředitelku.
4. Ředitelka přímo prošetřuje a vyřizuje závažné stížnosti a stížnosti na způsob vyřízení původní stížnosti věcně příslušným úsekem.
5. Ředitelka vždy prošetřuje a vyřizuje stížnosti na nevhodné chování nebo jednání zaměstnanců, vede si také vlastní evidenci stížností na zaměstnance.
6. V případě, kdy bude zjištěno, že „Zařízení“ není příslušné řešit stížnost, tato bude do 5 dní postoupena příslušnému orgánu a sdělení o tom bude bez zbytečného odkladu zasláno osobě, která stížnost podala nebo bude tato osoba písemně odkázána, na který orgán se má se svou stížností obrátit.

Vyřizování stížností

I. Společná ustanovení k vyřizování stížností

1. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídá ředitelka nebo jí pověřená osoba.
2. Pokud budou v průběhu šetření stížnosti získávány některé podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno, kdy, s kým a v jaké záležitosti byl telefonní hovor veden a jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který tento hovor vedl. Záznam je vždy nutné zaevidovat do evidence stížností.
3. Stížnosti musí být vyřízeny **v 30ti denní lhůtě** od doručení. V této lhůtě musí být stěžovatel o vyřízení stížnosti vyrozuměn.
4. Lhůtu 30 dnů pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných případech, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti. Pověřený pracovník neprodleně sdělí stěžovateli důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před uplynutím základní 30ti denní lhůty.
5. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které jsou odesílány, je třeba zasílat tak, aby byl k *dispozici doklad o doručení*.
6. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je nutno bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu.

II. Vyřizování stížností jednotlivými úseky „Chovánku“

1. Za vyřízení stížnosti odpovídají pověřeni vedoucí pracovníci, kteří sledují, aby:



- stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné
 - bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
 - ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy, a aby byla potvrzena nebo vyvrácena jejich oprávněnost (případně s odvoláním na citaci právních norem), které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky,
 - u oprávněných a částečně oprávněných stížností byla stanovena důsledná nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.
2. Pověřený pracovník předá výsledky šetření ředitelce a s jejím souhlasem zabezpečí odeslání výsledků šetření stěžovateli a případně dalším orgánům, které výsledky vyžadují.

IV. Doručování a počítání lhůt

1. Pro doručování se analogicky použije ustanovení § 19 – 24 správního řádu.
2. Pro počítání lhůt se analogicky použije § 40 správního řádu.

Kontrola stavu vyřizování stížností

1. Za správné a úplné vyřízení stížnosti odpovídají ředitelka nebo jím pověřený zaměstnanec.
2. Ředitelka kontroluje věcnou a formální správnost vyřízení stížnosti a dodržení stanovených lhůt.
3. Vedoucí úseků provádějí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížností.

Výsledek vyřízení stížnosti

1. O vyřízení stížnosti je *stěžovatel písemně vyrozuměn*, případně je vyřízení stížnosti se stěžovatelem *projednáno*. Písemné vyřízení stížnosti podepisuje ředitelka a zaměstnanec vyřizující stížnost.
Kontakt: Brno 635 00, Vejrostova 1361/8, email: info@chovanek.cz
Telefonní spojení: 543 210 409-11
2. V případě, že stěžovatel není se způsobem vyřízení stížnosti spokojen, má právo se obrátit (osobně v úřední dny a hodiny, nebo písemně) na Krajský úřad Jihomoravského kraje, Odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno. Telefonní spojení 54165 1111.