

**Směrnice č.2/2018/Z1**  
**pro vyřizování a přijímání stížností**

..

**Závazné pro:** Zaměstnance a uživatele služeb Národního ústavu pro autismus, z.ú.

**Datum vyhlášení:** 8.1.2021

**Datum účinnosti:** 8.1.2021

Příloha č. 1. Formulář pro evidenci podané stížnosti pro vyřizování a přijímání stížností  
Příloha č. 2. Leták na web a k tisku

## SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### Článek I.

#### Úvodní ustanovení

1. Za stížnost je nutno považovat takové podání, kterým se občan domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a kritizuje postup toho, kdo podle jeho názoru toto právo nebo zájem ohrozil nebo porušil. Stížnost je také projevem nespokojenosti občana s kvalitou služeb poskytovaných Národním ústavem pro autismus, z.ú. (dále jen ústav). Stížností se také rozumí jakékoliv podání proti nevhodnému chování zaměstnanců ústavu a podání, v němž se stěžovatel dožaduje nápravy popisovaného stavu nebo konkrétních opatření k nápravě. Stížnost (podání) se vždy posuzuje a vyřizuje podle obsahu bez ohledu na to, jak je stěžovatelem (podatelem) označena.
2. Pověřeným zaměstnancem pro účely této směrnice se rozumí ředitel střediska. Pověřený zaměstnanec je povinen zajišťovat správné a včasné vyřízení stížností stěžovatelů. Dotčenou osobou se rozumí osoba, proti níž stížnost směřuje. Evidenci všech došlých, vyřízených a nevyřízených stížností zajišťuje ředitel střediska. Stížnosti jsou po vyřízení archivovány na ekonomickém středisku (šanon Stížnosti).
3. Při vyřizování stížností se postupuje v souladu s touto směrnicí a s dalšími právními předpisy.

### Článek 2

#### Podání stížností

1. K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv. Stěžovatel má možnost přizvat si pro vyřizování stížností nezávislého zástupce či blízkou osobu. Za nezletilé uživatele a uživatele, kteří nekomunikují, může stížnost podat zákonný zástupce či jiná blízká osoba.
2. Stížnost lze podat **písemně** (na adresu *V Holešovičkách 1A/593, 182 00 Praha 8*), **ústně** (osobně či telefonicky na tel. č. *284 684 959* nebo přímo řediteli střediska), **elektronickou poštou** (na emailovou adresu *ředitele střediska a/nebo výkonného ředitele ústavu*). Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.
3. Osobou odpovědnou za přijímání stížností je ředitel střediska. Kontakt na konkrétního ředitele střediska je uveden na webových stránkách a v informačních letácích organizace. V případě nepřítomnosti ředitele střediska je i nepřislušný zaměstnanec střediska povinen převzít písemnou stížnost a zajistit její evidenci, nebo v případě osobního podání stížnosti sepsat záznam a opět zajistit evidenci a o podání stížnosti a způsobu jejího vyřízení neprodleně informovat ředitele střediska.
4. Pro usnadnění podávání stížností, podnětů a oznámení je na každém pracovišti zveřejněno vhodné místo pro přijímání stížností.

### Článek 3

#### Vyřizování a evidence stížností

1. Za správné a včasné vyřízení stížností v souladu s touto směrnicí zodpovídá ředitel střediska.
2. Podanou stížnost je povinen šetřit ředitel střediska nebo ředitel ústavu. Stížnost nelze postoupit zaměstnanci, proti kterému přímo směřuje. Pokud stížnost směřuje proti řediteli střediska, je tato postoupena výkonnému řediteli.

3. Ředitel střediska musí vést od jiné došlé pošty oddělenou, samostatnou evidenci všech písemně a elektronickou poštou došlých a ústně podaných stížností. Standardizovaný formulář pro evidenci podaných stížností tvoří **přílohu č.1** této směrnice. Evidence musí obsahovat následující závazné údaje:

- a) **datum podání**, tj. den, kdy stížnost došla na adresu sídla ústavu nebo byla osobně převzata od stěžovatele nebo byla doručena emailovou poštou na adresu,
- b) **jméno, příjmení a adresa stěžovatele**, nejde-li o podání anonymní,
- c) **označení organizace, střediska příp. dotčené osoby**, proti které stížnost směřuje,
- d) **předmět stížnosti**, tj. věcné hledisko pro hodnocení obsahu a charakteru stížnosti, měl by obsahovat citace stěžovatele, případně i popis způsobu, jakým bylo zajištěno, že popis odpovídá tomu, co chtěl stěžovatel vyjádřit
- e) **potvrzení příjmu stížnosti** stěžovateli s výjimkou ústního podání stížnosti nebo v případě, kdy je stížnost vyřízena ve lhůtě 10 dnů,
- f) **výsledek šetření**, tj. zdali byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- g) **opatření přijatá k zajištění nápravy a kontrola jejich realizace**,
- h) **datum vypracování zprávy** o vyřízení stížnosti,
- i) **seznámení stěžovatele s výsledky** a ukončením šetření (neplatí v případě anonymního podání stížnosti).

4. O osobních ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, musí být pořízen písemný záznam. Záznam musí obsahovat tyto náležitosti:

- datum,
- jméno a adresa stěžovatele,
- stručný obsah s uvedením všech důležitých údajů pro objektivní posouzení,
- jméno a podpis zaměstnance, který záznam sepisoval,
- podpis stěžovatele.

5. Na vyžádání předá sepisující zaměstnanec ústavu stěžovateli kopii záznamu o osobním podání stížnosti.
6. K zabezpečení správného vyřízení stížností je nutno vždy vycházet z obsahu podání bez zřetele k tomu, jak stížnost pisatel nazve, a bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
7. Veškeré stížnosti musí být vyřízeny **nejdéle do 28 dnů** od data podání. Nemůže-li být tato lhůta splněna, bude stěžovatel o důvodech písemně informován.
8. Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, má právo se odvolat k správní radě ústavu (PaedDr. Eva Brožová, předsedkyně, [brozova@spolecnostduha.cz](mailto:brozova@spolecnostduha.cz)). Není-li uživatel spokojen s vyřízením stížnosti ani v tomto případě, může se obrátit na tyto instituce:

Magistrát hlavního města Prahy – odbor sociální péče a zdravotnictví  
Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1  
telefon: 236 004 156

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
telefon: 542 542 888

#### **Článek 4**

### **Anonymní stížnosti a jejich vyřizování**

- 1) Ředitel střediska je povinen přešetřovat a vyřizovat nejen podepsané, ale i anonymní stížnosti.
- 2) Všechny došlé anonymní stížnosti a oznámení je třeba zaevidovat do evidence stížností, a to ve všech ukazatelích, jako ostatní evidovaná podání. Namísto jména, příjmení a adresy stěžovatele se výrazně označí, že se jedná o anonymní stížnost.
- 3) V případě, že některé stížnosti se až po zaevidování v průběhu šetření ukáží jako anonymní, zpravidla po vrácení potvrzení příjmu stížnosti jako nedoručitelné zásilky či sdělením jmenovitě uvedeného občana, že stížnost neposlal, označí se podání v evidenci jako anonymní dodatečně.
- 4) V případě, že anonymní podání je natolik nekonkrétní, nepodávající dostatek údajů k samotnému zahájení šetření nebo se jedná o natolik obecnou a neadresnou kritiku, na kterou by bylo možno reagovat opět jen všeobecně, rozhodne ředitel střediska, příp. výkonný ředitel, či správní rada ústavu, že určité anonymní podání nebude prošetřováno. Ke každé takové anonymní stížnosti se přiloží rozhodnutí spolu s příslušným zdůvodněním, proč věc nebyla šetřena a vyřizována.
- 5) Za anonymní stížnost se považuje i stížnost, kde je jako jediný kontakt na uživatele uvedena emailová adresa s přezdívkou.
- 6) Anonymní stížnost se eviduje a vyřizuje stejně jako stížnost neanonymní dle článku 3 s výjimkou postupu v bodě 3. písm.i). V případě anonymní stížnosti nebude stěžovatel seznámen s výsledky a ukončením šetření a to ani v případě, že jako jediný kontakt uvedl emailovou adresu s přezdívkou.

#### **Článek 5**

### **Informování uživatelů o možnosti podat stížnost**

Každý uživatel služeb ústavu musí být informován o právu podat stížnost. Tuto informaci mu pracovník sdělí při uzavření smlouvy o poskytování služby a předá uživateli informační materiál (viz příloha 2). Dále jsou pracovníci povinni uživatelům sdělit, jakou formou a komu lze stížnost podat. Předávání těchto informací je nutné přizpůsobit komunikačním dovednostem uživatelů (např. lze napsat stručný návod k podání stížnosti) a věku uživatelů (dětem vysvětlí možnosti podání stížností pracovník formou úměrnou věku.).

## Článek 6 Závěrečná ustanovení

Zpracoval nebo změnil (jméno):	<b>Magdalena Šubrt Thorová</b>	Funkce nebo pracovní pozice:	<b>výkonná ředitelka</b>
Datum:	<b>8.1.2021</b>	Podpis:	
Okruh osob, které jsou povinny se předpisem řídit:	<b>všichni zaměstnanci</b>		
Datum vstupu v platnost:	<b>8.1.2021</b>	Datum vyřazení:	
Vyřadil (jméno):		Funkce nebo pracovní pozice:	
Datum:		Podpis:	
Datum skartace:			

