



# STANDARD Č. 14

## VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>1 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

# 1 Standard č. 14 - VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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.

Stížnost je vyjádření nespokojenosti, jejímž obsahem jsou informace pro zlepšení kvality a způsobu poskytované SPO.

Hlavním dokumentem pro vyřizování a podávání stížnosti je **Stížnostní řád**.

**Stížnostní řád je umístěn v Klokánku v přízemí na viditelném místě, je k dispozici všem příchozím. Děti, zákonní zástupci a jiné osoby odpovědné za výchovu jej obdrží v době příjmu dítěte do zařízení jako součást Vnitřního řádu Klokánku.**

Stížnost může podat dítě, zákonný zástupce (jím pověřená osoba), pracovníci v zařízení, občan samostatně. Vůči tomu, kdo podá stížnost, nemohou být vedeny sankce a nelze jej trestně stíhat.

Děti jsou při příjmu do zařízení seznámeny sociální pracovníci nebo ředitelkou s pravidly zařízení, upravující chod zařízení, jejich práva a povinnosti. Informovanost a seznámení je vždy voleno přijatelnou formou dle věku a rozumových schopností dítěte.

Dále jsou informovány sociální pracovníci nebo ředitelkou o možnosti podání stížnosti ústně a písemně (formou informativního letáku, Stížnostním řádem). Zákonní zástupci nebo jiné osoby odpovědné za výchovu, osoby blízké jsou informovány o možnosti podání stížnosti prostřednictvím Vnitřního řádu Klokánku, Stížnostním řádem.

## 1.1 Kdo, kdy a jak může podat stížnost

### 1.1.1 DĚTI

Děti si mohou stěžovat osobně, písemně, elektronicky, telefonicky, anonymně.

Děti si mohou stěžovat pečující osobě, sociálnímu pracovníkovi, ředitelce zařízení, zřizovateli ZDVOP. Pokud si dítě stěžuje na zaměstnance, vždy stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený.

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>2 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

Pokud dítě předá stížnost kterémukoliv zaměstnanci, ten ji vždy předá ředitelce zařízení a ta ji vyřídí sama nebo jí vyřídí její zástupkyně.

Dítě může stížnost poslat písemně na adresu zařízení nebo sepsanou stížnost předat kterémukoliv zaměstnanci Klokánku nebo ji může vhodit do Schránky stížností a podnětů, která je umístěna na chodbě v přízemí zařízení a vybírá se každý den prostřednictvím ředitelky zařízení nebo její zástupkyně.

Dítě si může také zvolit zástupce, který bude ve věci stížnosti jednat za něj, tento zástupce může být kterýkoliv pracovník zařízení, rodinný příslušník, pracovník OSPOD či jiná osoba (učitelka...).

Stížnost dítěte v zařízení musí být vyřízena bezodkladně a dítě musí být bezodkladně vyrozuměno s výsledkem, a to písemnou i ústní formou, o které by byl uveden záznam do knihy stížností. Stížnost a zápis do knihy stížnosti vyřídí ředitelka zařízení.

#### ZÁKONNÍ ZÁSTUPCI A JIMI POVĚŘENÉ OSOBY

Zákonní zástupci si mohou stěžovat osobně, písemně, elektronicky, telefonicky; anonymně.

Zákonní zástupci si mohou stěžovat ředitelce, sociální pracovníci, tetě, zřizovateli ZDVOP. Pokud si „stěžovatel“ stěžuje na zaměstnance, vždy stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený. Pokud stěžovatel předá stížnost kterémukoliv zaměstnanci, ten ji vždy předá ředitelce zařízení a ta určí, kdo stížnost bude vyřizovat, pokud ji nevyřídí sama.

Zákonný zástupce může stížnost poslat písemně na adresu zařízení nebo sepsanou stížnost předá kterémukoliv zaměstnanci Klokánku nebo ji může vhodit do schránky stížností a podnětů, která je umístěna na chodbě v přízemí zařízení a vybírá se každý den prostřednictvím ředitelky nebo její zástupkyně.

Písemná stížnost by měla obsahovat tyto náležitosti: jméno osoby, která stížnost podává (pokud nejde o anonymní stížnost), datum podání, předmět stížnosti, způsob, jakým chce být o vyřízení stížnosti informován (písemně na adresu, osobně aj.).

Stížnost je vyřízena do 8 dnů, ze závažných důvodů nebo z důvodů absence pracovníka v zařízení do 30 dnů. V případě postoupení stížnosti předsedkyni FOD může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 dnů, přičemž do 30 dnů je stěžovatel obeznámen se započatím řešení stížnosti. Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku ve lhůtě výše uvedené, a to

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>3 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

písemnou i ústní formou, o které by byl uveden záznam do knihy stížností. Stížnost a zápis do knihy stížnosti vyřídí ředitelka zařízení.

### 1.1.2 DALŠÍ OSOBY

Další osoby si mohou stěžovat osobně, písemně, elektronicky, telefonicky, anonymně.

Další osoby (pracovníci jiných organizací a institucí, příbuzní dítěte, kteří nemají právo na informace o dítěti, cizí lidé, učitelé ve škole, lékař aj.) si mohou stěžovat ředitele, sociální pracovníci, tetě, zřizovateli ZDVOP.

Pokud si „stěžovatel“ stěžuje na zaměstnance, vždy stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený. Pokud stěžovatel předá stížnost kterémukoliv zaměstnanci, ten ji vždy předá ředitele zařízení a ta určí, kdo stížnost bude vyřizovat, pokud ji nevyřídí sama.

Stížnost je vyřízena do 8 dnů, ze závažných důvodů nebo z důvodů absence pracovníka v zařízení do 30 dnů. V případě postoupení stížnosti předsedkyni FOD může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 dnů, přičemž do 30 dnů je stěžovatel obeznámen se započatím řešení stížnosti. Stěžovatel bude vyrozuměn o výsledku ve lhůtě výše uvedené, a to písemnou i ústní formou, o které by byl uveden záznam do knihy stížností. Stížnost a zápis do knihy stížnosti vyřídí ředitelka zařízení.

## 1.2 Schránka podnětů a stížností


Schránka podnětů a stížností je v zařízení umístěna v přízemí budovy na chodbě před vstupními dveřmi do kanceláří. Schránka podnětů a stížností je přístupná: dětem, zákonným zástupcům, jiným osobám odpovědným za výchovu. Schránka je kontrolována a vybírána ředitelkou nebo její zástupkyni, a to **denně**.

Stížnosti jsou zapisovány do **Sešitu stížností**, která se nachází v kanceláři zařízení

V sešitě se uvádí:

- všechny stížnosti, včetně anonymních,
- datum podání,

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>4 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

- kdo podal,
- jakou formou,
- čeho se týkalo,
- kdo a kdy to vyřídil,
- výsledek vyřízení,
- samotná stížnost v písemném podání.

### 1.3 Anonymní stížnosti

**Anonymní stížnost podána osobně** (stížnost, kdy stěžovatel přijde do zařízení a přeje si zůstat v anonymitě nebo neuvede jméno).

Povinnost pracovníka, jemuž je stížnost tlumočena, je zacházet s ní, jako by byla anonymní (stěžovatel si přeje být anonymizovaný). Anonymní stěžovatel si může vybrat kterékoli pracovníka v zařízení, ke kterému má důvěru, a tomu stížnost sdělit. Tento pracovník stížnost předá ředitelce nebo její zástupkyni.


Pokud osoba neuvede způsob, jak chce být o vyřízení stížnosti vyrozuměna, bude vyrozumění vyvěšeno na nástěnkou v zařízení po dobu 14 dnů. Pokud ano, bude jí vyrozumění zasláno nebo osobně předáno – dle dohody.

**Anonymní stížnost podána písemně** (stížnost, kdy si stěžovatel přeje zůstat v anonymitě nebo neuvede své jméno).

Ze stížnosti není možné určit pisatele. Na takovýto typ stížnost nelze odpovědět, pokud si pisatel nepřeje odpovědět nějakým konkrétním způsobem (odpověď na anonymizovaný e-mail).

Ze stížnosti lze určit pisatele, ten však deklaruje potřebu zůstat v anonymitě, zejména vůči některým pracovníkům zařízení. Takováto stížnost se anonymizuje, a to vymazáním údajů,

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>5 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

kteřé by vedly k určení pisatele. Zapiše se do Knihy stížností. Stížnost se vyřídí dle Stížnostního řádu. Ředitelka zařízení určí, kdo stížnost bude vyřizovat, pokud ji nevyřídí sama.

## 1.4 POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Oprávněnými osobami, které stížnosti vyřizují, je ředitelka zařízení nebo její zástupkyně, případně pověřená sociální pracovnice jako přímá nadřízená pečujícím osobám v péči o děti. Stížnost na ředitelku zařízení vyřizuje předsedkyně FOD, případně Předsednictvo FOD.

**Stížnost je vyřizena co nejrychleji, stížnost dítěte je řešena neprodleně!!! Nejzazší lhůta pro vyřízení stížností je do 30 kalendářních dnů.** V případě, že stížnost je postoupena stížnosti předsedkyni FOD, může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 kalendářních dnů, přičemž do 30 kalendářních dnů je stěžovatel obeznámen se započatím řešení stížnosti.


Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od předsedkyně FOD nespokojen, může stížnost podat na nezávislou instituci k prošetření.

**Při osobním předání stížnosti** se snaží pracovník, který přijímá stížnost, dodržovat následující principy komunikace, které lze vyjádřit zkratkou **NVVP**:

- Naslouchat
- Vysvětlit (omluvit se, vyjádřit pochopení)
- Vyřešit
- Poděkovat

Stížnosti se vyřizují individuálně podle jejich obsahu a závažnosti. S jejich vyřízením, s případnými nápravnými opatřeními jsou prokazatelně seznámeny obě strany – stěžovatel toto stvrdí podpisem.

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>6 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

## 1.5 Když si stěžují děti

Dítě si může stěžovat na pečující osobu, na jiné pracovníky, na chod zařízení, na druhé dítě. Ve všech případech, pracovník zařízení, který žádost přijal, jí předá ředitelce zařízení nebo její zástupkyni, která se snaží důsledným šetřením zjistit, zda je stížnost dítěte oprávněná či neoprávněná. Učiní zápis do Knihy stížností. Dítě vyslechne a pohovorem s ním se snaží zjistit objektivnost celého případu. Celý proces šetření může probíhat za přítomnosti psychologa zařízení, ten hovoří jak s dítětem, tak s osobou, na kterou je stížnost směřována. Pokud ředitel dojde k závěru, že je stížnost oprávněná, sjedná nápravu. Dítěti sdělí závěry šetření, sdělí mu, zda jeho stížnost byla oprávněná či nikoliv, jaké bude učiněno opatření, aby se situace již neopakovala. V případě „mírnějšího“ ojedinělého pochybení, které vzniklo nedopatřením např. chybnou komunikací, osoba, na kterou byla podána stížnost, se dítěti omluví. Ředitelka s ní učiní písemný zápis s výtkou a psycholog zařízení s ní učiní psychologické sezení.

### 1.5.1 Nápravná opatření

Nápravná opatření mohou být následující:

- udělením písemné výtky
- rozvázáním pracovního poměru
- zrušením pracovního poměru

Pokud se jedná o pochybení tety, které je mírnější, ojedinělé, ředitelka udělí pracovníci písemnou výtku a zajistí jí psychologické sezení s psychologem zařízení. Teta se dítěti omluví.


Dítě a péče tety o dítě je následně intenzivně sledována, s dítětem nejméně 2x/týdně hovoří sociální pracovník zařízení o jeho aktuálních pocitech z pobytu v zařízení.

Pokud jde o závažné pochybení tety, kterými jsou dotčena práva dítěte, navrhne ředitelka zařízení předsedkyni FOD rozvázání nebo zrušení pracovního poměru tety.

Dítě je vždy obeznámeno se závěry vyřízení stížností.

V případě, že si dítě přeje být **anonymizováno** (nechce, aby se o jeho stížnosti pečující osoba dověděla), řeší pracovník stížnost obdobně, ovšem bez toho, aby dítě vyšlo z anonymity. Pracovník dítě vyslechne a pohovorem s ním se snaží zjistit oprávněnost jeho stížnosti.

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>7 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

Pokud stížnost není oprávněná, ředitelka s dítětem, případně psycholog zařízení, probere nastalou situaci, vysvětlí mu Pravidla Klokánku, s kterými bylo obeznámeno a souhlasilo.

Ředitelka požádá obě strany o vzájemné vysvětlení situace a „smíření se“ tak, aby se vztahy v bytě normalizovaly. Pokud psycholog zařízení zjistí, že se jedná o osobnostní problémy, které lze obtížně definovat a změnit, vymění ředitelka dítěti tetu s tím, že teta musí být profesionál a situaci nesmí brát osobně. Psycholog zařízení a supervize pomáhají tetě přijmout toto řešení. Psycholog zařízení pracuje s dítětem na změně hodnot a postojů v chování – nesmí být utvrzeno v tom, že jakákoliv jeho stížnost, byť neoprávněná, vede ke změně tety, nesmí nabýt vědomí, že se ho tety a ostatní pracovníci bojí.

## 1.6 Zákonní zástupci (jimi pověřené osoby)

Stížností zákonných zástupců řeší vždy ředitelka zařízení. Zákonný zástupce si může stěžovat na **zařízení obecně**, na **tetu**, na **sociální pracovníci**, na **jiného pracovníka** zařízení, na **poskytování sociálně právní ochrany**. Vždy je nutné zajistit nápravná opatření a následně o tomto provést zápis do Knihy stížností.

Ředitel zařízení zjistí všechny okolnosti, které se stížnosti týkají. Postupuje podle pravidla **NVVP**:

- Naslouchat
- Vysvětlit /Omluvit se /vyjádřit pochopení/
- Vyřešit
- Poděkovat

Fáze vysvětlení a vyřešení se týká i tet, kterých se stížnost může týkat.

*Modelová situace:* Pocit zákonného zástupce, že se teta chová vůči zákonnému zástupci nevhodně, přezíravě, agresivně. Tetě je nutné vysvětlit, že při jednání s rodiči musím být její vystupování v souladu se standardy SPOD, nabídnout jí supervizi. U následného jednání tety s rodičem poté asistuje sociální pracovníce, případně ředitelka zařízení nebo její zástupce.

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>8 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

## 1.7 Další osoby

(pracovníci jiných organizací a institucí, jiní příbuzní dítěte, kteří nemají právo na informace o dítěti, cizí lidé, učitelé ve škole, lékař aj.).

V případě stížností dalších osob (bez pověření zákonných zástupců) se postupuje následovně:

Stížnosti řeší vždy ředitelka zařízení, je proveden zápis do Knihy stížností. V případě, že je stížnost oprávněná, provedou se nápravná opatření.

## 1.8 V případě stížností zaměstnanců zařízení se postupuje následovně:

Stížnosti řeší vždy ředitelka zařízení, pokud se netýká přímo jeho (v takovém případě o stížnosti rozhoduje jeho nadřízení, tedy Předsednictvo FOD).

Pracovníci zařízení si mohou stěžovat na **provoz zařízení** nebo na **konkrétního pracovníka**. Je proveden zápis do Knihy stížností. Postupuje se podle pravidla NVVP:

- Naslouchat
- Vysvětlit /Omluvit se /vyjádřit pochopení/
- Vyřešit
- Poděkovat

*Modelová situace:* Střídavá tetá si stěžuje na kolegyni, že neekonomicky hospodaří se svěřenými finančními prostředky, nedoplňují např. mycí potřeby, které došly... S oběma tetami je proveden intervize, dojde k dohodě ve věci společného hospodaření s finanční dotací, následují častější kontroly spokojenosti obou tet s pracovními podmínkami. Nabídnuť supervize.

Lhůty pro vyřízení stížností:

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>9 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		

	Organizační směrnice	M-01/2022
	<b>STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ</b>	

**Stížnosti řešíme dle stanovených lhůt, bez zbytečných průtahů, stížnost dítěte řešíme NEPRODLENĚ – dbáme na psychický stav svěřeného dítěte, pro které je traumatem sebemenší podnět k nespokojenosti a se stížností související prezentace problému.**

**Nejzazší lhůta pro vyřízení stížností je do 30 kalendářních dnů.** V případě postoupení stížnosti člence Předsednictva FOD může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 kalendářních dnů, přičemž do 30 kalendářních dnů je stěžovatel obeznámen se započatím řešení stížnosti.

Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od členky Předsednictva FOD nespokojen, může stížnost podat na nezávislou instituci k prošetření.

#### **Kontaktní adresy pro stížnosti a podněty**

**Ředitel zařízení**

**(popř. určený zástupce)**

#### **Předsednictvo FOD**

Fond ohrožených dětí

Na Poříčí 6

110 00 Praha 1

Předsedkyně FOD: Hanka Kupková, 724 667 766, hanka.kupkova@fod.cz

#### **Orgán registrující sociální služby, orgán vydávající pověření SPOD**

Místně příslušný Krajský úřad  
odbor správních činností ve zdravotnictví  
a sociální péči

Forma oznámení výsledku o vyřízení stížnosti kopíruje formu podání stížnosti.

Zpracoval dne 1. 1. 2022 Aktualizováno 20. 4. 2026	Schválil dne 20. 4. 2026	Vydání platí od 20. 4. 2026	Stránka <b>10 z 10</b>
Monika Chadziandoniová, DiS., Hanka Kupková, Předsedkyně FOD Aktualizace: Hanka Kupková	Hanka Kupková Předsedkyně FOD		