

14.3.

PRAVIDLA **pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pomoci při výkonu** **pěstounské péče**

Chcete si podat stížnost? Máte na to plné právo!

Pokud si myslíte, že jste nespokojený/á s poskytovanou službou, nebo přímo s klíčovým/doprovodným pracovníkem, pak **máte právo si stěžovat na cokoli v souvislosti s poskytováním pomoci při výkonu pěstounské péče, právo sdělit své podněty, připomínky.**

Nevíte, jak máte stížnost podat?

- Zeptejte se kohokoli ze zaměstnanců, rádi Vám pomohou.
- Můžete si zvolit i svého zástupce, který za Vás stížnost podá a bude ji za Vás vyřizovat, určete si svého zmocněnce
- Dítě, které je rozumově schopno chápat, co je to stížnost, může si stížnost podat samo. Za dítě, které není ještě schopno rozpoznat pojem a význam stížnosti, stížnost za dítě podává sám pracovník nebo pěstoun, či starší sourozenec, nebo ten, koho si dítě určí.

Jakou formou můžete stížnost podat

- stížnost můžete říci ústně jakémukoli zaměstnanci Do Náruče z.s.
- poslat poštou
- sdělit telefonicky
- e-mailem
- nechcete-li uvést své jméno, chcete podat stížnost anonymně, klidně tak učiňte
- nebo Vaši stížnost vložte do schránky, která je umístěna u každé naší y

Komu můžete podat stížnost: na koho se můžete se svou stížností obrátit

Se svojí stížností se můžete obrátit na jakéhokoli zaměstnance naší organizace, ke kterému máte důvěru.

Kdo bude Vaši stížnost vyřizovat a kdo je za vyřízení stížnosti zodpovědný

Za vyřízení stížnosti je zodpovědná:

- ředitelka Do náruče, z.s., Jesenická 5, 792 01 Bruntál, Mgr. Pavlína Němcová, telefon 775 938 070, e-mail: donaruce@seznam.cz

Evidence podnětů a připomínek

Každý přijatý podnět a připomínku zaeviduje pracovník do „Knihy podnětů, připomínek a stížností“, a také do karty klienta v evidenčním programu Evička. Každá kancelář má Knihu podnětů, připomínek a stížností.

Pokud byl podnět nebo připomínka předána prostřednictvím Schránky a je osoba, která ji podává známá, postupuje se stejně, jako ve výše jmenovaném případě. V případě anonymního podání je záznam proveden pouze do Knihy podnětů a připomínek.

Evidence stížnosti

Každá převzatá stížnost je zapsána do „Knihy podnětů, připomínek a stížností“. Každá kancelář má svou knihu stížností. Zde pracovník uvede datum podání stížnosti, kdo stížnost podal a kdo ji přijal, jakým způsobem, zapíše obsah stížnosti (pokud je podána písemně – tuto stížnost vlepí).

Vyřizování stížností

Na vyřízení stížnosti je lhůta 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. Pokud je pravděpodobné, že stížnost nelze vyřešit v této lhůtě, pověřený pracovník nebo ředitelka organizace informuje písemně stěžovatele, že lhůtu nelze dodržet a stanoví co nejbližší možný termín. Pověřená osoba určená k vyřízení stížnosti zpracuje „Zápis o vyřešení stížnosti“, který je vložen do „Knihy podnětů, připomínek a stížností“.

Po vyřízení žádosti seznámí pověřený pracovník stěžovatele o výsledku šetření stížnosti:

- písemně na adresu stěžovatele
- e-mailem na adresu stěžovatele
- osobně – je domluven nejbližší termín setkání se stěžovatelem
- pokud stěžovatel výsledek šetření nevyžaduje, stížnost vyřeší pověřený pracovník a zápis o vyřešení stížnosti vloží do „Knihy podnětů, připomínek a stížností“.

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na nadřízené nebo nezávislé orgány:

Nadřízený orgán:

- **Krajský úřad MSK** - 28.října 117, Ostrava, 70218, www.msk.cz, tel: 595 622 222

Nezávislé orgány:

- **Ombudsman** - Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz, tel: 542 542 888
- **Český helsinský výbor** - Štefánikova 21, 150 00 Praha, www.helcom.cz, tel: 220 515 188

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality.

S těmito pravidly jsou rovněž seznámeni všichni pracovníci.

V případě jakýchkoli změn, Vás budeme informovat.