PRAVIDLA PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

V rámci zvyšování kvality na naší pobočce Doprovázení pěstounských rodin Vás chceme informovat
o možnosti podat podnět nebo stížnost vztahující se k námi poskytovaným službám.

Prostřednictvím **podnětu** nám můžete sdělit návrh, nápad na úpravu či zlepšení služby nebo poukázat na věci, které se Vám nelíbí a které byste doporučovali změnit.

Řešíte-li nějaké závažné nebo opakující se situace, které Vás nebo jinou osobu nějakým způsobem poškozují, dotýkají se důstojnosti lidí nebo omezují lidská práva, máte právo podat **stížnost**.

Podnět i stížnost je možné podat také **anonymně**.

Jakým způsobem můžete podnět/stížnost podat?

Ústně kterémukoliv pracovníkovi Doprovázení nebo telefonicky.

Písemně

- Do schránky podnětů a stížností v čekárně Doprovázení (zde můžete využít připravený formulář)
- E-mailem
- Dopisem zaslaným na adresu Doprovázení

Kontakty pro podání podnětů a stížností

Adresa: Cestou necestou, z.ú. Zborovská 40, 150 00 Praha 5
E-mail: pestouni@cestounecestou.org
Tel. 734 257 502

Vedoucí Doprovázení: Bc. Jan Šeřík, DiS, serik@cestounecetou.org, tel. 734 257 502
Ředitelka organizace: Mgr. Irena Ondrušová, ondrusova@cestounecestou.org, tel. 731 430 848

Postup při řešení <u>podnětu</u>

Za Vaše nápady a připomínky předem velmi děkujeme. Vždy jsou pro nás důležitým podnětem pro možné pozitivní změny v rámci poskytované služby a budeme se jimi zabývat. V případě, že byste chtěli naše vyjádření, zda a jak jsme Vaše podněty aplikovali, dejte nám o tom vědět.

Postup při řešení <u>stížnosti</u>

- Stížnost (podaná jakýmkoliv předepsaným způsobem) je **zaevidována a předána vedoucí Doprovázení.**

- **O přijetí stížnosti Vás pobočka Doprovázení bude informovat.**

Pokud byla stížnost realizována v rámci osobního setkání nebo telefonického kontaktu, budete, v rámci rozhovoru, informováni o dalším postupu. Pokud byla stížnost podána písemně (dopisem, e-mailem, apod.), budete o jejím přijetí informováni stejným způsobem, jakým byla stížnost podána. V případě anonymní stížnosti pobočka Doprovázení o jejím přijetí neinformuje.

- **Lhůta** pro vyřízení stížnosti **je 30 dnů**.

V této lhůtě vedoucí Doprovázení prošetří stížnost tak, aby došlo k maximálnímu možnému získání informací o dané situaci či stavu. V případě, že byla stížnost podána přímo k rukám ředitelky organizace, prošetřuje stížnost ředitelka organizace.

- **Sdělení výsledku**

Výsledek řešení stížnosti je Vám sdělen způsobem, kterým byla stížnost podána. Chcete-li sdělit výsledek stížnosti jinou formou, uveďte to, prosím, do stížnosti, popřípadě informujte vedoucí Doprovázení nebo kteréhokoliv jiného pracovníka. V případě anonymní stížnosti o výsledku neinformujeme.

Odvolání

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, máte možnost podat odvolání k nadřízenému orgánu, kterým je Magistrát hlavního města Prahy nebo se obrátit na jiné instituce.

Kontakty na nadřízené orgány

- Magistrát hlavního města Prahy
  Odbor správních činností ve zdravotnictví a v sociální péči
  Oddělení sociální péče
  Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
  Odbor rodiny a ochrany práv dětí
  Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

Kontakty na nezávislé orgány

- Český helsinský výbor (nevládní nezisková organizace pro lidská práva)
  Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)
  Tel. 220 515 223, email: sekr@helcom.cz