

## Platnost od 1. 1. 2015

Zpracoval: Mgr. Lenka Fořtová

Zpracováno dne: 31. 12. 2014

Podpis:

Aktualizoval: Mgr. Lenka Fořtová

Aktualizováno dne: 1. 1. 2016, 1. 1. 2017, 9. 1. 2018, 08/2018

Podpis:



## PRAVIDLA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

**Stížnost** lze podat, **pokud je klient nespokojen** s jakýmkoli postupem, který se jej dotýká (tzn. zvolený postup pracovníka Doprovázení pěstounů, kvalita služeb, jednání pracovníků aj.).

### Stížnost lze podat

- ✓ písemně poštou
- ✓ e-mailem
- ✓ vzkazem do schránky Přání a stížnosti umístěné v prostorách Doprovázení pěstounů
- ✓ ústně při osobním jednání

Klient může **vznést stížnost k jakémukoli pracovníkovi** kteroukoli z výše uvedených forem.

V případě **ústního podání stížnosti** sepíše pracovník přijímající stížnost nebo přímo klient písemný záznam na formuláři Stížnost týkající se Doprovázení pěstounů Cestou necestou. Podanou stížnost klient podepíše.

Stížnost **vyřídí vedoucí Doprovázení pěstounů do 30 dnů** a v této lhůtě také písemně informuje o vyřízení stížnosti stěžovatele.

Lhůtu 30 dnů je možné **prodloužit** na 60 dnů, pokud z objektivních důvodů není možné vyřízení ve lhůtě kratší (např. je potřeba doplnění informací od klienta, kterého není možné zastihnout apod.).

Současně **vedoucí odstraňuje oprávněně zmíněné nedostatky** a podá o tom klientovi a pracovníkům týmu zprávu do 30 dnů od podání stížnosti.

Je-li podána **anonymní stížnost**, vedoucí Doprovázení pěstounů reflektuje zmíněné nedostatky a v případě jejich oprávněnosti sjedná nápravu.

Podávání a vypořádání **stížnosti** je **evidováno** ve formuláři Evidence stížností Doprovázení pěstounů Cestou necestou a související dokumentace je archivována.

V případě přetrvávající nespokojenosti uživatele je předán kontakt v tomto pořadí:

- ✓ ředitelka Cestou necestou
- ✓ správní rada Cestou necestou

- ✓ Magistrát hl.m. Prahy – odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, oddělení sociální péče
- ✓ MPSV – odbor ochrany práv dětí
- ✓ Veřejný ochránce práv

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

**Podnět či připomínku** může podat klient podle vlastního uvážení ve vztahu k jakémukoli postupu, který se jej dotýká.

### **Podnět či připomínku lze podat**

- ✓ písemně poštou
- ✓ e-mailem
- ✓ vzkazem do „schránky přání a stížností“, umístěné v prostorách Doprovázení pěstounů
- ✓ ústně při osobním jednání

Klient může podat podnět či připomínku **k jakémukoli pracovníkovi Doprovázení pěstounů** kteroukoli z výše uvedených forem.

Podnět či připomínku **vyhodnotí vedoucí** Doprovázení pěstounů a rozhodne o tom, jak s nimi bude dále naloženo. O tomto rozhodnutí informuje klienta, vyslovil-li přání být informován.

Rozhodne-li vedoucí Doprovázení pěstounů zohlednit podnět či připomínku v práci týmu, informuje o tom tým do 7 dnů od takového rozhodnutí, včetně postupu k odstranění případných nedostatků zjištěných na základě podání podnětu či připomínky.