

# PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

Tato pravidla upravují postup při podávání, vyřizování a evidenci stížností u pověřené osoby CHARITA HVĚZDA z.s. vykonávající činnosti sociálně-právní ochrany dětí. Cílem je zajistit transparentní a spravedlivé řešení stížností, ochranu práv klientů a průběžné zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Toto mohou učinit u jakéhokoli zaměstnance poskytovatele, a to následujícím způsobem:

- 1) **Písemně** – zasláním dopisu poskytovateli prostřednictvím:
  - korespondenční adresy: Ve vilkách 421, 252 62 Horoměřice
  - emailu: [info@charitahvezda.cz](mailto:info@charitahvezda.cz)
  - předáním písemné stížnosti prostřednictvím třetí osoby
- 2) **Ústně** – osobně či telefonicky
- 3) **Anonymně** – vhození stížnosti do označené schránky
  - u vchodu objektu na adrese: V Chaloupkách 424, 252 68 Středokluky

Pro úspěšné vyřízení stížnosti doporučujeme, aby stížnost obsahovala:

- jméno a příjmení stěžovatele (či název společnosti)
- bydliště nebo sídlo stěžovatele a kontakt pro případ doplnění stížnosti (tel. kontakt či email)
- předmět stížnosti a označení zaměstnance, na kterého je stížnost směřována
- popis události a požadované řešení
- datum podání stížnosti a podpis stěžovatele
- u dětí je forma stížnosti volná a není třeba dodržovat formální náležitosti

Pro podání stížnosti lze využít [Formulář Stížnosti](#), který je k dispozici v prostorách organizace a na webových stránkách organizace.

## **Kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem**

- 1) Stížnosti na práci **klíčového sociálního pracovníka** vyřizuje **vedoucí doprovázení SPOD**.
- 2) Stížnosti na práci **vedoucího doprovázení SPOD** vyřizuje **ředitel Charity Hvězda**.
- 3) Stížnosti na **ředitele CHARITY HVĚZDA** nebo na **celou organizaci** se předávají k vyřízení **Krajskému úřadu Středočeského kraje**, který je úřadem vydávajícím pověření k výkonu SPOD.

## **Pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti:**

- **Projedná stížnost s klientem** a zaměstnancem, na kterého stížnost směřuje.
- **Důkladně prošetří obsah stížnosti** a objektivně zhodnotí situaci.
- **Pokusí se nalézt řešení** a nápravu.
- **Písemně vyřídí stížnost do 30 dní** od jejího obdržení.
  - V **oprávněných případech** (např. nemoc zúčastněných, nutnost doplnění informací od vzdálených osob apod.) může být **lhůta prodloužena až na 60 dnů** (o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení bude stěžovatel **vždy písemně informován**).
- **Pravidelně informuje** vedení CHARITY HVĚZDA z.s. o podaných stížnostech a jejich řešení.

Pokud **nebude stěžovatel spokojen s výsledkem** jednání ohledně řešení stížnosti může využít možnost **odvolání k nezávislému orgánu** s podnětem prošetření postupu při vyřizování dané věci, a to:

- ke Krajskému úřadu Středočeského kraje, Zborovská 11, Praha 5
- k Ministerstvu práce a sociálních věcí – odbor ochrany práv dětí – Na poříčním právu 1/376 Praha 2
- k Veřejnému ochránci práv – Údolní 39, Brno
- na Český helsinský výbor – Jelení 5, Praha 1

Výsledky prošetření **anonymních stížností a případná nápravná opatření** jsou zveřejněna na webových stránkách CHARITY HVĚZDA z.s. v sekci Náhradní rodiny – [Podněty a stížnosti](#) **do 15 pracovních dnů od vyřízení stížnosti** a ponechány zde k dispozici po dobu **jednoho kalendářního měsíce**.

**Všechny stížnosti jsou evidovány a vyhodnocovány.**