

# Pravidla pro podávání stížností pro osoby z cílové skupiny a návštěvníky POLYGONU bezpečí, z.s.

Měli jste během jednání s námi pocit, že nebylo při sociálním šetření správně postupováno při vyřizování Vašich záležitostí. Máte jakékoliv jiné důvody k podání stížnosti.

Řiďte se prosím předloženými pravidly pro postup při vyřizování stížností.

Dále bychom Vás rádi ujistili, že Vaše stížnost bude přijata jako podnět pro zlepšení služeb, porozumění a jednání s klientem.

## Kdo může podat stížnost:

- osoba pečující/dítě v náhradní rodinné péči
- osoba pečující/ dítě v náhradní rodinné péči si může zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- zákonný zástupce nebo opatrovník v zájmu dítěte v náhradní rodinné péči
- rodinný příslušník v zájmu osoby pečující/dítěte v náhradní rodinné péči
- jakýkoli blízký příbuzný v zájmu osoby pečující/ dítěte v náhradní rodinné péči

## Na co si mohou stěžovat:

- na výkon sociálně-právní ochrany dětí
- na pracovníka a jeho přístup
- na informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- na dostupnost služby sociálně-právní ochrany dětí
- na organizaci pověřenou výkonem sociálně-právní ochrany dětí

## Jak můžete stížnost podat:

- **ústně**
  - Osobně jakémukoli pracovníkovi, pokud s pracovníkem vyřídíte stížnost na místě, brána jako připomínka a pracovník ji zaznamená do zápisu běžné konzultace.
  - Vedoucímu pracovníkovi (ředitelce), nedaří-li se vyřídít stížnost se zaměstnancem, nebo považujete-li stížnost za pro Vás velmi závažnou. Vaše stížnost bude zaevidována k dalšímu písemnému vyřízení.
- **telefonicky**
  - Svou stížnost můžete podat na telefonním čísle 737 527 494 či na čísle svého klíčového pracovníka.
  - Nepůjde-li stížnost vyřídít hned během hovoru, budete vyzváni, abyste se dostavili osobně, nebo podali stížnost písemně. V případě vyřízení telefonicky je proveden zápis jako z běžná konzultace. Při výzvě k osobnímu či písemnému podání se písemný zápis nepořizuje.
- **písemně**

- Napsanou stížnost můžete poslat na kontaktní adresu sídla naší organizace: **Slobodova 1323, Bystřice pod Hostýnem 768 61.**
  - Zaslat stížnost na email: [info@polygon-bezpeci.cz](mailto:info@polygon-bezpeci.cz).
  - Zaslat stížnost do datové schránky: **exgzwz3**
  - Předat osobně v sídle organizace či vhodit do schránky přání a stížností čekárně v sídle organizace.
- **anonymně**
    - Přijata bude také anonymní stížnost, pokud bude obsahovat konkrétní závažné nedostatky, bude stejně jako ostatní stížnosti projednána a zařazena do evidence stížností. O jejím rozsahu projednání a zařazením do evidence rozhodne ředitelka, v případě stížnosti na vedení organizace rozhodne rada spolku.

### Co by měla stížnost obsahovat:

- Nejedná-li se o anonymní stížnost, měla by obsahovat jméno, příjmení, datum narození, adresu pro zpětnou korespondenci, datum a podpis.
- Obsahově se snažte srozumitelně a konkrétně popsat záležitost na kterou si stěžujete. Uveďte, zda záležitost pouze oznamujete a dáváte na vědomí, nebo zda žádáte o projednání a vyřešení stížnosti.
- Ve stížnosti můžete také uvést pro Vás přijatelné návrhy řešení dané záležitosti.

Podání stížnosti nemá vliv na další výkon služby sociálně-právní ochrany dětí vůči osobě pečující či dítěti v náhradní rodinné péči.

Stížnost je brána jako možnost ochrany klienta, kontroly výkonu služby, zdroj informací a možnost pro zlepšování poskytovaných služeb.

Při řešení stížností je zachovávána důvěrnost informací.

### Postup při vyřizování stížnosti:

- **evidence stížnosti**
  - Veškeré stížnosti, včetně postupu jejich řešení, jsou evidovány a uloženy v uzamčené skříni v kanceláři ředitelky organizace.
  - Stížnost je evidována na formuláři pro zaznamenání stížnosti. Tento zahrnuje:
    - evidenční číslo stížnosti
    - datum přijetí stížnosti
    - iniciály a kontakty na osobu podávajícího stížnost
    - předmět stížnosti
    - způsob vyřízení stížnosti, záznam o jejím opodstatnění, o nápravných opatřeních
    - datum vyrozumění o řešení všech zainteresovaných osob
    - další informace např. o prodloužení lhůty na řešení stížnosti
    - jméno a podpis osoby vyřizující stížnost.

- **Ihůta na vyřizení stížnosti**

- V případě žádosti o vyřizení a projednání, je odesílatel vyrozuměn o jejím vyřizení.
- Každá stížnost se eviduje s datem zařazení do evidence, lhůta na její vyřizení je dva měsíce od data evidence stížnosti.
- Stanovanou lhůtu lze prodloužit v případě potřeby zajištění dalších podkladů pro vyřizení stížnosti, toto prodloužení musí být zaznamenáno.
- O případném překročení lhůty na vyřizení musí být odesílatel stížnosti písemně informován.

- **další pravidla**

- Nejste-li spokojeni s vyřizením stížnosti, můžete si stěžovat u nadřízeného orgánu, tedy rady spolku, případně u nezávislé instituce:

**Ministerstvo práce a soc. věcí**

Na Poříčnickém právu 1  
128 01 Praha 1  
Telefonní číslo: 221 921 111  
posta@mpsv.cz

**Český helsinský výbor**

Jelení 199/5  
118 00 Praha 1  
Telefonní číslo: 220515188  
pravni@helcom.cz

**Veřejný ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
Telefonní číslo: 542 542 389  
petra.suplerova@ochrance.cz

**Liga lidských práv**

Cejl 211/43  
602 00 Brno  
Telefonní číslo: 545210 446  
brno@llp.cz

**Občanská poradna**

ul. 6. května 1071  
768 61 Bystřice pod Hostýnem  
Mobil: 774 262 243  
sona.zelikova@vkci.cz

**Krajský úřad Zlínského kraje**

Odbor sociálních věcí  
Tř. Tomáš Bati 21  
761 90 Zlín

**Závěrečná ustanovení:**

Datum vyhotovení: 20.9.2020

Data revizí: 25.9.2021;

Vypracovala: Bc. Hana Ježová, Mgr. Simona Nováková

Revizi provedla: Bc. Karolína Tovaryšová

Schválila: předsedkyně spolku POLYGONU bezpečí, z. s. Bc. Hana Ježová

*Tovaryšová*  
