

## Podání a vyřízení stížností a připomínek

Děti patří domů, z. s. považuje všechny stížnosti a připomínky za cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu našich služeb, zlepšovat přístup našich pracovníků, uvědomit si chyby, které sami nevidíme a tím zajistit jejich nápravu.

**Tímto garantujeme klientovi, že mu stížnost nebude na újmu, vzhledem ke stížnosti nebude jakýmkoli způsobem ohrožen, a to i v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.**

Připomínky a stížnosti je možné podávat na chování a přístup pracovníků a dobrovolníků DPD, organizaci akce, k plánování, realizaci či zhodnocení služby, dodržování etického kodexu či dodržování slušnosti a morálky, dodržování písemných postupů a metodik a na plnění dohody o výkonu pěstounské péče. Rozdíl vnímáme u připomínky a stížnosti.

### Připomínka

je jakýkoli komentář klienta k poskytované službě nebo přístupu, a to ať již ústní (např. při závěrečném slovu na vzdělávací akci), tak písemný (v dotazníku zpětné vazby, emailem), kdy však **vnímání závažnosti problému je spíše mírné jak u klienta, tak u DPD**. Na připomínku reaguje daný pracovník ústní či emailovou odpovědí s tím, že připomínku registruje.

### Stížnost

**je jakýkoli komentář, který má závažný charakter, situaci je potřeba prošetřit a v případě oprávněnosti zajistit nápravu, omluvu a preventivní opatření pro příště.** Stížnost může klient uvést i v dotazníku zpětné vazby, avšak je potřeba na ni výrazně upozornit. V některých případech je za stížnost považována i drobná připomínka klienta, kterou pracovník DPD vyhodnotí jako závažnou, a tak s ní i zacházíme.

### Způsob podání stížnosti:

- písemně na adresu: Nám. Míru 28, Svitavy 568 02
- emailem na kontaktní adresu DPD: [detipatridomu@detipatridomu.cz](mailto:detipatridomu@detipatridomu.cz)
- emailem nebo ústně kterémukoliv pracovníkovi Děti patří domů, z. s. Při ústním předání stížnosti či připomínky je vhodné, aby klient zdůraznil, že jde o stížnost či připomínku. Každý pracovník má povinnost si stížnost zapsat a předat Správní radě organizace.
- **stížnost je možné podat i anonymně, případně žádat o anonymní vyřízení stížnosti**

### Další možnosti si stěžovat

Pokud se klienti domnívají, že jejich stížnost nebyla řádně vyřízena či jsou vážně nespokojeni se službami a chováním pracovníků DPD, mají možnost obrátit se se svou stížností na:

- **Krajský úřad Pardubického kraje**, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí, který nám uděloval souhlas k pověření k SPOD, Komenského náměstí 120, Pardubice; nebo elektronicky: [petra.bila@pardubickykraj.cz](mailto:petra.bila@pardubickykraj.cz)
- **Veřejný ochránce práv – Ombudsman**, písemně na adresu: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno; elektronicky na adresu: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz); či pomocí interaktivního formuláře na webových stránkách: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

## Vyřízení stížnosti

**Stížností se zabývá a vyřizuje ji Správní rada v počtu alespoň 2 osob.** K zajištění maximální objektivity si zajišťuje další informace od svědků a dále zjišťuje stanovisko od pracovníka či pracovníků, na které byla stížnost podána. Pokud je stížnost vedena proti osobě, která je členem Správní rady, stanovuje výkonná ředitelka jiné 2 osoby, které stížnost vyřizují.

**V rámci vyřízení stížnosti Správní rada vypracovává dokument,** v němž je popsána stížnost, jednotlivá svědectví v rámci zjišťování informací, stanovisko dotyčného pracovníka, vyjádření Správní rady k opodstatněnosti stížnosti, analýza příčin a návrh opatření či řešení situace. Dále dokument obsahuje datum vyřízení žádosti, podpisy členů Správní rady a dotyčného pracovníka.

**Správní rada je povinna vyřídit stížnost do 30 dní od zaznamenání či doručení stížnosti,** což je učiněno datem, kdy je písemné vyřízení stížnosti doručeno stěžovateli a stěžovatel vyřízení přijme. Pokud v odůvodněných případech nelze stížnost vyřídit do 30 dnů, je možné lhůtu prodloužit, stěžovatel však musí být o tomto v řádném termínu informován, včetně důvodů, které brání včasnému vyřízení stížnosti (např. čekání na odborný podsudek nebo právní výklad). Pokud se jedná o anonymní stížnost, pak je vyřízení stížnosti doručeno všem klientům, kteří využívají služby jako stěžovatel, nebo kteří se účastnili stejné akce jako stěžovatel. O vyřízení stížnosti jsou vždy transparentně také informováni všichni pracovníci, kteří se stížností nebo vyřízením stížnosti souvisí.