

Směrnice 08-2023 Stížnosti	
Datum účinnosti:	01. 06. 2023
Datum další revize:	01. 06. 2024

Ředitelka organizace Křídla pro pěstouny, z.s. vydává tuto směrnici.

Pro účely pravidel pro podávání, vyřizování a evidenci stížností se za „stížnost“ považuje jakákoliv forma projevu nespokojenosti stěžovatele, jejíž obsah souvisí s činností organizace.

Klienti organizace jsou o způsobu podání a o způsobu vyřízení stížnosti informováni:

- při podpisu Dohody o výkonu pěstounské péče
- průběžně při pravidelných konzultacích, pobytových akcích, vzdělávacích aktivitách apod.
- na webových stránkách: www.kridlapropestouny.cz
- na nástěnce v kanceláři organizace

Čl. 1 - Způsob podání stížnosti

- poštou na adresu Chrast, Boženy Němcové 176, 538 51
- elektronicky na adresu: info@kridlapropestouny.cz
- prostřednictvím datové schránky: bsawcm7
- písemně vhozením do poštovní schránky u dveří kanceláře organizace
- ústně prostřednictvím zaměstnanců organizace
- telefonicky na číslo kterékoliv klíčové pracovníce, ředitelky organizace nebo administrativní pracovníce

Čl. 2 - Stížnosti vyřizuje

- stížnost na práci klíčového pracovníka vyřizuje vedoucí klíčových pracovníků
- na vedoucí klíčových pracovníků vyřizuje ředitelka
- stížnost na práci předsedkyně spolku vyřizuje Členská schůze na mimořádném setkání
- stížnost na práci ředitelky vyřizuje Členská schůze na mimořádném setkání
- stížnost na činnost spolku vyřizuje předsedkyně spolku

Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti zapíše zkrácený obsah stížnosti a datum jejího podání do knihy „Evidence stížností“, přidělí jí číslo označující její pořadí a rok podání (např. 1/2023), vyhodnotí, zda je stížnost oprávněná či nikoliv a po vyřízení stížnosti zapíše datum a způsob jejího vyřízení.

Čl. 3 - Způsob vyřízení neoprávněné stížnosti

Stěžovatel je do 30 ti dnů od přijetí stížnosti informován o tom, že je stížnost neopodstatněná a proč.

Čl. 4 - Způsob vyřízení oprávněné stížnosti

Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti projedná obsah stížnosti s pracovníkem, na kterého je stížnost podána, zjistí další okolnosti, např. se dotáže dotčených osob a případných svědků, nahlédne do spisové dokumentace, záznamu z akcí apod. a do 30 ti dnů od podání stížnosti informuje písemně stěžovatele.

V případě, že se jedná o anonymní stížnost, je informace o způsobu jejího vyřízení vyvěšena na webových stránkách organizace, a to po dobu 30 ti dnů.

Děti jsou v průběhu spolupráce informovány o tom, že mohou vyjádřit jakoukoliv nespokojenost s jakýmkoliv chováním ze strany pracovníků organizace vůči jejich osobě. O dítětem vyjádřené stížnosti informuje klíčový pracovník nebo ředitelka osoby pečující/osoby v evidenci.