

Pravidla pro vyřízení stížností

Stížností se rozumí jakýkoliv projev nespokojenosti ze strany stěžovatele.

Kdo si může stěžovat:

- pěstoun (myšleno osoba pečující/ osoba v evidenci)
- dítě v náhradní rodinné péči
- zástupce pěstouna či dítěte v náhradní rodinné péči
- zákonný zástupce nebo opatrovník v zájmu dítěte v náhradní rodinné péči
- rodinný příslušník v zájmu pěstounů či dítěte v náhradní rodinné péči
- jakýkoliv blízký příbuzný v zájmu pěstouna či dítěte v náhradní rodinné péči
- jakákoliv osoba (např. soused, anonym)

Jaké situace mohou řešit:

- výkon a organizaci sociálně-právní ochrany dítěte
- pracovník Doprovázení pěstounských rodin, jeho přístup, jednání a chování
- podmínky a prostředí, které Doprovázení pěstounských rodin poskytuje
- fungování Doprovázení pěstounských rodin, případně celou organizaci Informační a poradenské centrum Vysočina, o.p.s.
- postup při vyřizování stížností
- úroveň a organizaci vzdělávacích aktivit

Na koho se mohou se stížností obrátit:

- na jakéhokoliv pracovníka Doprovázení pěstounských rodin a to buď ústně, nebo na telefonní číslo vedoucí Doprovázení pěstounských rodin 605 847 548, či ředitelce Informačního a poradenského centra Vysočina o.p.s. 602 178 864
- do schránky stížností umístěné při vstupu do budovy organizace Doprovázení pěstounských rodin na adrese Rubešovo náměstí 171, Havlíčkův Brod
- elektronickou formou na adresu konkrétních zaměstnanců nebo na e-mailovou adresu pestouni@poradenstvi-vysocina.cz
- poštou na adresu Informační a poradenské centrum Vysočina o.p.s. - Doprovázení pěstounských rodin, Rubešovo náměstí 171, 580 01 Havlíčkův Brod či Informační a poradenské centrum Vysočina o.p.s. - ředitelství, Horní 197, 580 01 Havlíčkův Brod
- datovou schránkou: e25psms, do předmětu napsat Stížnost - Doprovázení pěstounských rodin

Jakým způsobem mám stížnost podat:

- ústně - stížnost zapíše oslovený pracovník písemně a odevzdá jí odpovědné osobě k vyřízení
- písemně v jakékoliv formě či dle formuláře stížnosti umístěném na webových stránkách www.pestounivysocina.cz
- anonymně

Jaké jsou pravidla stížností:

- výběr schránek probíhá průběžně každý pracovní den, vybírá vždy ten, kdo je první na pracovišti
- odpověď na stížnost je doručena stěžovateli do 30 dnů, případně pokud se jedná o stížnost závažného charakteru, tak do 15 dnů, míru závažnosti vyhodnocuje vedoucí Doprovázení pěstounských rodin a ředitelka organizace

- pokud je stížnost anonymní, je způsob vyřešení vyvěšen na webových stránkách www.pestounivysocina.cz a na nástěnce v kanceláři Doprovázení pěstounských rodin, pokud to nenaruší GDPR, se zachováním citlivosti k řešenému případu
- při řešení stížností je zachována důvěrnost informací
- podání stížnosti nemá vliv na další výkon sociálně právní ochrany dítěte pěstounů ani dítěte v náhradní rodinné péči
- veškeré stížnosti jsou evidovány a založeny v kanceláři Doprovázení pěstounských rodin
- pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížností může si stěžovat u nadřízeného orgánu:

Krajský úřad Kraje Vysočina - odbor sociálních věcí
Žižkova 1882/57
586 01 Jihlava
tel.: +420 564 602 111
e-mail: posta@kr-vysocina.cz

Ministerstvo práce a soc. věcí
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 1
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz

V případě nespokojení s vyřízením stížností, je možnost si stěžovat i u nezávislého orgánu:

Kancelář veřejného ochránce lidských práv
Údolní 39
302 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Liga lidských práv
Burešova 6
602 00 Brno
e-mail: info@lip.cz

Český helsinský výbor z.s.
Štefánikova 216/21
150 00 Praha
e-mail: info@helcom.cz