

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnost může podat dítě, zákonný zástupce a jím pověřená osoba, pracovník zařízení nebo další osoby (pracovníci jiných organizací a institucí, jiní příbuzní dítěte, kteří nemají právo na informace o dítěti, cizí lidé, učitelé ve škole, lékař aj.).
- Stížnost se může podat ústně, písemně, elektronicky, telefonicky.
- Stížnost se může předat kterémukoli pracovníkovi zařízení nebo vložit do Schránky umístěné v budově Klokánku.
- Stížnost lze podat osobně, v zastoupení nebo anonymně.
- Všechny stížnosti jsou pečlivě prošetřeny a zaevidovány do Knihy podnětů a stížností, kterou má ve správě pověřená sociální pracovníce.
- Oprávněnými osobami, které stížnosti v zařízení vyřizují, jsou sociální pracovníci a ředitel zařízení.
- Stížnost je vyřízena do 30 kalendářních dnů, ze závažných důvodů (např. nemoc pracovníka) do 60 kalendářních dnů. V případě postoupení stížnosti předsedovi FOD může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena až na 60 kalendářních dnů, přičemž do 30 kalendářních dnů je stěžovatel obeznámen se započatím řešení stížnosti.
- Pokud je stěžovatel s výsledkem stížnosti od předsedy FOD nespokojen, může stížnost podat nezávislé instituci k prošetření.
- Do Knihy podnětů a stížností se zapisuje datum podání, kdo ji podal, jak ji podal, čeho se to týkalo, kdy to bylo vyřízeno, kým to bylo vyřízeno, výsledek vyřízení.
- Pokud se stížnost podává proti pracovníkovi, který má stížnost přijmout, stěžovatel ji může podat osobě jí nadřízené.
- Stížnost řeší vždy osoba pracovně nadřízená osobě, proti které je stížnost směřována.

Kontakty:

Ředitelka zařízení Klokánek :

Ing. Karina Sobotková, tel. 724 667 648, email: karin.sobotkova@fod.cz

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit:

Předseda FOD:

Ing. Jan Vaněk, Na Poříčí 6, 110 00 Praha 1, tel: 224 236 655, jan.vanek@fod.cz

Jiná zařízení:

Krajský úřad Ústeckého kraje oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Velká Hradební 48, 400 00.