

## PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Všechny stížnosti a připomínky jsou pro naši organizaci cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu, zlepšovat náš přístup, uvědomit si chyby a učit se z nich. Proto Vám stížnost ani připomínka nebude nijak na újmu, a to i kdyby se ukázala jako nedůvodná. Naopak budeme za ni rádi, jelikož můžeme znovu – novým pohledem – zhodnotit danou službu či přístup.

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, vašich práv a práv dětí a na plnění dohody o výkonu pěstounské péče.

Rozlišujeme připomínky a stížnosti.

**Připomínka** je jakýkoli váš komentář k poskytované službě nebo našemu přístupu, a to ať již ústní (např. při závěrečném slovu na vzdělávací akci), tak písemný (v dotazníku zpětné vazby, emailem), kdy však **vaše i naše vnímání závažnosti problému je spíše mírné**. Na připomínku reagujeme ústní či emailovou odpovědí s tím, že vaši připomínku registrujeme.

**Stížnost** je poté jakýkoli komentář, který má pro vás charakter **závažný, je potřeba situaci prošetřit a v případě oprávněnosti zajistit nápravu, omluvu a preventivní opatření pro příště**. Stížnost můžete uvést i v dotazníku zpětné vazby, avšak je potřeba na ni výrazně upozornit. V některých případech je za stížnost námi považována i vaše drobná připomínka, kterou my vyhodnotíme jako závažnou, a tak s ní i zacházíme. (Např. upozorníte, že se vám zdá, že pracovník k dítěti přistupoval nepřiměřeně, z vaší strany nejde o formální stížnost, ale o připomínku, nicméně my situaci raději prošetříme a o výsledku vás budeme informovat, jako kdyby o stížnost šlo.)

### Stížnost můžete podat:

- písemně na adresu: Správní rada RC Slunečnice, Bezručova 928, Beroun
- emailem na adresu: info@rcslunecnice.cz
- ústně kterémukoli pracovníkovi RC Slunečnice, ten si stížnost musí podrobně zapsat
- pokud Vy nebo Vaše dítě máte problém s verbální komunikací, je samozřejmé, že stížnost podáte v zastoupení osoby, která váš způsob komunikace ovládá
- **stížnost můžete podávat anonymně anebo můžete požadovat anonymní vyřizování stížnosti**

Pokud byste se domnívali, že vaše stížnost nebyla řádně vyřízena nebo jste opravdu vážně nespokojeni s našimi službami a chováním pracovníků, obraťte se na:

- **Krajský úřad Středočeského kraje, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí.**
- **Veřejného ochránce práv – Ombudsmana**

písemně: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno;

elektronicky: podatelna@ochrance.cz ;

pomocí interaktivního formuláře na webu: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>

## **Vyřízení stížnosti**

Vaši stížností se bude zabývat Správní rada RC Slunečnice, v počtu alespoň dvou osob. Ta je povinna stížnost prošetřit a do 30 dní vám zaslat písemné vyjádření, které bude obsahovat vaši stížnost, zjištěné informace (svědectví, popisy), v případě prokázaných pochybností analýzu případných příčin, návrh preventivních opatření, stanovisko RC Slunečnice, omluvu a nápravu stavu.

**Budeme moc rádi, když nás o tom, co se vám nelíbí, nezdá či s čím nesouhlasíte, budete informovat. Jen tak můžeme naše služby stále zlepšovat. Chybovat je lidské a my se z našich chyb chceme učit. Děkuje.**