


VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁVRHŮ A PŘIPOMÍNEK

Připomínku, návrh a stížnost může každý, kdo v Dětském centru Veská (ve Veské, v Holicích, v Pardubicích) žije, pracuje, chodí na návštěvy nebo jinak spolupracuje.

Stížnosti, návrhy, připomínky, když jsou oprávněné, mohou být zdrojem informací:

- o spokojenosti s péčí,
- o tom, zda služby odpovídají potřebám dětí,
- o možnostech zlepšení kvality péče a služeb
- o nespokojenosti s péčí a službami

ZABÝVÁME SE A ŘEŠÍME:

PŘIPOMÍNKY	NÁVRHY	STÍŽNOSTI
když se mi něco nelíbí	když chci něco změnit	když mě někdo, nebo něco naštvalo
		<ul style="list-style-type: none">• mám pocit křivdy (brek, zlost)• něco je nespravedlivé někdo uděl něco, co se nesmí• nevím si rady a situaci nelze řešit jinak• nesplní se to, co se dohodlo• neplní se mé přání a potřeby

JAK MÁM POSTUPOVAT ?

Připomínku, návrh, stížnost můžu podat:

ÚSTNĚ to řeknu	PÍSEMNĚ
svému klíčovému pracovníkovi (své tetě) nebo dospělé osobě v dětském centru, které nejvíce důvěřuji	s podpisem nebo bez něj mohu papír, kde je to napsáno, vhodit do Schránky důvěry – její umístění na jednotlivých pracovištích je na konci tohoto dokumentu
své sociální pracovníci z úřadu (= z OSPODu)	popsaný papír, kde je to napsáno mohu předat komukoli z pracovníků dětského centra
rodiči nebo své jiné blízké dospělé osobě	emailem na adresu info@dcveska.cz
	telefonem na +420 466 934 001

Ten, kdo stížnost obdrží, jí zapíše a do 24 hodin jí předá ředitelce nebo jejím zástupkyním.
Společně vyplní první část formuláře pro stížnost.

CO SE DĚJE DÁL ?

PŘIPOMÍNKY A NÁVRHY

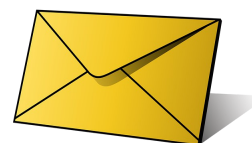
jsou předloženy na nejbližší poradě, kde je rozhodnuto, zda se připomínka nebo návrh budou řešit. Pokud je připomínka či návrh podepsaná, tak dostane její autor zpět informaci jak, s tím bylo naloženo.

U STÍŽNOSTI PROBÍHÁ ŠETŘENÍ A OVĚŘENÍ

- Zjišťuje se, zda je stížnosti oprávněná.
- Ředitelka vede rozhovory se všemi zúčastněnými, aby zjistila: **ZDA, KDY, JAK, PROČ** mohlo k situaci dojít, **KDO** se jí účastnil. Zjistí a zapíše všechny názory a vysvětlení.
- Následně může ředitelka kontaktovat autora stížnosti, zjistit doplňující informace a informovat ho o postupu vyřizování stížnosti, případně sjednat osobní schůzku.
- O celém postupu vyřizování je veden zápis do formuláře stížností.
Stěžovatel má možnost zvolit si svého zástupce.
- Jakmile získá ředitelka o celé situaci, věci, přehled, rozhodne, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná. Toto rozhodnutí zapíše do formuláře společně s případnými návrhy opatření vedoucími k nápravě.
- Výsledek a řešení stížnosti musí být hotovo do **30ti dnů** od podání stížnosti.
- **VÝSLEDEK** a řešení stížností jsou založeny do ŠANONU stížností v příjímací kanceláři personalistky (kancelář u hlavního vchodu)
- O stížnosti informuje ředitelka zřizovatele – sociální odbor Pardubického kraje.

JAK SE DOZVÍM VÝSLEDEK (s rozhodnutím) ?

- Bezprostředně (do 3 pracovních dnů) po rozhodnutí informuje ředitelka na **osobní schůzce** stěžovatele výsledku. Stěžovatel potvrdí svým podpisem, že byl seznámen a kdy.
- Pokud není možný osobní kontakt, zašle se tomu, kdo stížnost podal, vyjádření a řešení stížnosti písemně (pokud existuje reálná adresa pro doručení) formou doporučeného dopisu nebo emailu s doručenkou.



VÝSLEDEK

Oprávněná stížnost = **JE TO PRAVDA**

Neoprávněná stížnost = **NENÍ TO PRAVDA**



OMLUVA, NÁPRAVA stěžovateli



VYSVĚTLENÍ stěžovateli

V závažných případech, nebo v případě zájmu je stěžovateli předán také písemný záznam celé stížnosti včetně rozhodnutí. Pokud má stěžovatel zájem, je mu i omluva doručena písemně nebo zveřejněna dle dohody.

V případě podání anonymní stížnosti, je záznam o jejím vyřízení vyvěšen na nástěnce u vchodu do zařízení na 14 dní.

KDYŽ NESOUHLASÍM, MÁM PRÁVO SE ODVOLAT ?

- Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, informuje o tom ústně nebo písemně ředitele.
- Ředitel může připomínku, návrh či stížnost znovu přezkoumat. Může si vyžádat stanovisko ostatních zaměstnanců či jiných zainteresovaných, například dětí.
- Stěžovatel je informován, kam se může proti vyřízení stížnosti odvolat, kam se může obrátit:

Zřizovatel

Krajský úřad Pardubického kraje
Odbor odbor sociálních věcí
Komenského nám. 120
532 11 Pardubice
Tel: 466026142

Veřejný ochránce lidských práv

„Ombucman“

Údolní 39
602 00 Brno
Email podatelna@ochrance.cz

CO SE DĚJE PO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI NEBO PO PODÁNÍ NÁMĚTU ČI PŘIPOMÍNKY ?

Pokud bylo cokoli uděláno špatně nebo s chybami, je to popsáno, KDE a PROČ se to tak stalo. Za realizaci odpovídá ředitel a pracovníci, které pověří.

Vytvoří se nápravná opatření ve smyslu PREVENCE A ZABRÁNĚNÍ OPAKOVÁNÍ:

- ÚPRAVA A DOPLNĚNÍ Pracovních postupů tak, aby se napříště situaci předešlo (prevence opakování) – jsou vždy SEZNÁMENI A POUČENI všichni zaměstnanci.
- POTRESTÁNÍ toho, kdo se provinil, dle závažnosti (například domluva, zohlednění při hodnocení pracovníků, výtka dle zákoníku práce, ukončení pracovního poměru).

Naplňuje standard 14



UMÍSTĚNÍ SCHRÁNKY DŮVĚRY

VESKÁ

Je na zdi v prvním patře na chodbě naproti schodům v hlavní budově (tam, kde jsou pokoje pro maminky s dětmi) – vybírá jí každý den pověřený pracovník.



DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ
DOKUMENT CELÉ ZAŘÍZENÍ

HOLICE

BYT 01



**DĚTSKÉ CENTRUM
VESKÁ**



STAROHOLICKÁ
POMÁHÁME DĚTEM

DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE PARDUBICKÉHO KRAJE
VESKÁ 21, 533 04 SEZEMICE, IČO 00 190 543
info@dcveska.cz, www.dcveska.cz

Středisko Veská telefon: 466 934 001, 702 284 843
Středisko Staroholická telefon: 466 861 211, 736 667 575

STÍŽNOST – PODÁNÍ, ŘEŠENÍ, SEZNÁMENÍ

STÍŽNOST, PODNĚT:

datum přijetí stížnosti	podpis toho, kdo stížnost podává	podpis toho, kdo stížnost přijímá
-------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI:

datum vyřízení stížnosti		podpis ředitelky
--------------------------	--	------------------



DĚTSKÉ CENTRUM
VESKÁ



STAROHOLICKÁ
POMÁHÁME DĚTEM

DĚTSKÉ CENTRUM VESKÁ
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE PARDUBICKÉHO KRAJE
VESKÁ 21, 533 04 SEZEMICE, IČO 00 190 543
info@dcveska.cz, www.dcveska.cz

Středisko Veská telefon: 466 934 001, 702 284 843
Středisko Staroholická telefon: 466 861 211, 736 667 575

SEZNÁMENÍ SE STÍŽNOSTÍ OSOBNĚ:

datum seznámení se stížností	podpis toho, kdo stížnost podával	podpis toho, kdo s výsledkem stížnosti seznamoval
------------------------------	-----------------------------------	---

PŘIPOMÍNKY K ŘEŠENÍ VÝSLEDKU STÍŽNOSTI:

SEZNÁMENÍ SE STÍŽNOSTÍ BEZ OSOBNÍHO KONTAKTU:

datum telefonického sdělení výsledku stížnosti	datum odeslání písemného vyrozumění	podpis zodpovědné osoby
--	-------------------------------------	-------------------------

Přiložit kopii podacího lístku nebo emailu a doručenky.