

Pravidla pro podávání stížnosti:

- stížnost může podat osoba pečující/osoba v evidenci, dítě, případně rodič nebo právnická osoba;
- stížnost lze podat písemně a to poštou nebo elektronickou poštou (mailem, datovou schránkou) k rukám ředitelky organizace;
- stížnost lze podat i při osobním jednání, kdy pracovník Poradenského centra sepíše se stěžovatelem jeho stížnost a předá ji k rukám ředitelky organizace;
- stížnost na ředitelku organizace vyřizuje statutární orgán Poradenského centra, prioritně předseda spolku;
- stížnosti jsou samostatně evidovány v šanonu pod názvem „ stížností“, který je v uzamykatelné skříni v kanceláři ředitelky organizace;

Pravidla pro vyřizování stížnosti:

- podaná **stížnost**, adresovaná Poradenskému centru, je **neprodleně**, po jejím přijetí kterýmkoliv pracovníkem Poradenského centra, **předána k rukám ředitelky organizace**;
- ředitelka organizace si do 5 pracovních dnů prostuduje potřebné materiály k podané stížnosti, zejména spisovou dokumentaci a provede pohovor s pracovníkem, kterého se stížnost týká;
- dále ředitelka organizace všechny podstatné skutečnosti zapíše do protokolu o podání vysvětlení k podané stížnosti;
- případně mohou i jiní pracovníci analyzovat stížnost a diskutovat o ní se všemi zainteresovanými stranami, přičemž nesmí být dotčena osobní práva účastníků.
- ředitelka sama vyhodnotí, zda jsou k podané stížnosti relevantní i další informace od jiných pracovníků a zapíše je do protokolu;
- ředitelka organizace vyhodnotí podklady a vyřídí podanou stížnost ve lhůtě 30 dnů, ve výjimečných případech lze prodloužit o dalších 30 dnů, kdy během této lhůty ředitelka zajistí další informace k vyhodnocení a uzavření stížnosti;
- Pokud tak rozhodne, vyrozumí stěžovatele o prodloužení lhůty o dalších 30 dní s odůvodněním k této prodlevě;
- stížnost je vždy vyřízena písemně s vyrozuměním o přijatých opatřeních k rukám stěžovatele a to nejlépe poštou, datovou schránkou, mailem nebo výjimečně osobním předáním;
- obdobně postupuje statutární orgán, pokud je stížnost směřována na ředitelku organizace.
- klient má právo v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se obrátit na Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor sociálních věcí, Zborovská 11, Praha 5, 150 21 a to i prostřednictvím našeho Poradenského centra.

Tyto postupy jsou součástí **Etického kodexu** Poradenského centra v bodě 8, který je zveřejněn na nástěnce v prostorách Poradenského centra a dále na webových stránkách, který je přístupný široké veřejnosti.

Osoby pečující / osoby v evidenci, se kterými má naše Poradenské centrum **uzavřenou dohodu** o výkonu pěstounské péče, jsou v bodě II. Předmět spolupráce, odstavec 4) informováni o tom, jakým způsobem mohou podat stížnost.