

## Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

DOTEK si zakládá na zkvalitňování služeb poskytovaných osobám z cílové skupiny a ochraně práv osob z cílové skupiny. Jedním z důležitých nástrojů, jak zkvalitňovat služby je zpětná vazba osob z cílových skupin, a to formou stížností.

### I. Definice pojmu podnět a stížnost

Podnět může být kladný nebo záporný obsahem, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytnuté služby.

Postup pro nakládání s podněty je shodný jako níže uvedený postup při nakládání se stížnostmi. Proto dále užíváme jen pojem *stížnost*. V případě, že je přednesen materiál, který není jasně označen jako stížnost či podnět, rozhodne o jeho druhu ředitel, který tak usoudí podle obsahu textu.

### II. Pravidla pro podávání stížností

Osoby z cílové skupiny jsou informovány o možnosti podat stížnost při osobním kontaktu se zaměstnanci DOTEKu, a také na webových stránkách [www.dotekzs.cz](http://www.dotekzs.cz) v sekci *Dokumenty*.

Stížnost mohou podat:

- fyzické osoby, především pak ty z cílové skupiny služeb DOTEKu, které se prostřednictvím stížnosti domáhají ochrany svých práv a zájmů anebo poukazují na nedostatky v kvalitě a způsobu výkonu sociálně-právní ochrany poskytované zaměstnanci DOTEKu;
- právnické osoby, se kterými DOTEK na základě smlouvy spolupracuje;

- děti, které zaměstnanci adekvátním způsobem informují o možnosti stížnost učinit. Forma stížnosti, kterou podává dítě je volná a nemusí splňovat stanovené formální náležitosti.

#### Komu/kam se stížnost podává:

- stížnost může být podána ústně zaměstnancům DOTEKu;
- na e-mail zaměstnanců (v případě stížnosti na ředitelku se pak stížnost podává na e-mail [bosakovakaterina.dotek@gmail.com](mailto:bosakovakaterina.dotek@gmail.com));
- poštou na adresu Štefánikova 36/36, Český Těšín, 73701;
- osobně na pracovišti DOTEKu (Střelníční 215, Český Těšín, 73701) do schránky, která je umístěna u vstupu do kanceláře.

#### Formální náležitosti podané stížnosti:

- jméno, příjmení, adresa (bydliště) a podpis;
- popis problému;
- přílohy, které podporují popsany problém;
- kontaktní údaje (v případě nutnosti zjistit doplňující informace).

#### Anonymní stížnost

- stížnost může kdokoliv podat také anonymně, tedy bez uvedení jména, příjmení ani kontaktních údajů stěžovatele;
- pokud stížnost obsahuje pouze podpis, ale další kontaktní a identifikační údaje chybí, přistupuje se k ní jako k anonymní;
- pokud se tedy jedná o anonymní stížnost, přistupuje se k ní dle jejího obsahu individuálně a posuzuje se jako podnět k výkonu dohledu či kontroly anebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti sociálně-právní ochrany apod.

### **III. Postup a pro vyřizování stížností a jejich evidence**

- DOTEK z.s. každou obdrženou stížnost eviduje a informuje stěžovatele o jejím obdržení nejpozději 7 dnů od přijetí;
- lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od od jejího přijetí;

- v případě nutnosti může být k jednání o stížnosti přizván i stěžovatel, zaměstnanec či ředitelka, proti kterým stížnost směřuje;
- stěžovatel je vyzooměn o výsledku šetření stížnosti písemně, s výjimkou jednoduchých stížností, které je možné vyřešit telefonicky anebo v případě, že stěžovatel netrvá na písemném vyzoomění;
- proces vyřizování stížností se řídí *Standardy - DOTEK z. s.*

#### **IV. Evidence stížností**

- všechny stížnosti jsou evidovány v samostatné složce tak, aby bylo možné do nich případně nahlédnout;
- tato složka je vedena pověřenou zaměstnankyní DOTEKu (Mgr. Kateřina Bosáková);
- každá stížnost je vložena do samostatné eurofólie, která je označena pořadovým číslem stížnosti, datem přijetí stížnosti a jménem stěžovatele;
- eurofólie dále obsahuje dokument, který zahrnuje: kdy, jak a kým byla stížnost vyřizena, zda byla oprávněna či nikoliv, jaká opatření k nápravě byla přijata apod.

#### **V. Nespokojenost s vyřizováním stížnosti**

V případě nespokojenosti s vyřizováním stížnosti se může stěžovatel obrátit na úřad, který vydal pověření k výkonu sociálně-právní ochrany nebo na nezávislou instituci (např. Veřejný ochránce práv).

#### Kontaktní údaje na vybrané instituce:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje  
28. Října 117, 702 18 Ostrava

vedoucí oddělení sociální ochrany Ing. Miroslava Lejsalová

Telefon: 595 622 148, e-mail: miroslava.lejsalova@kr-moravskoslezsky.cz

vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Daniel Rychlik

Telefon: 595 622 150, e-mail: daniel.rychlik@kr-moravskoslezsky.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí

ředitelka odboru ochrany práv dětí Mgr. Kateřina Šlesingerová

Telefon: 221 922 363, e-mail: katerina.slesingerova@mpsv.cz

vedoucí oddělení ochrany práv dětí a náhradní rodinné péče Mgr. Hana Jamrichová

Telefon: 221 922 412, e-mail: hana.jamrichova@mpsv.cz

- Kancelář veřejného ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 764 333, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Vydala: Mgr. Kateřina Bosáková, sociální pracovnice zapsaného spolku

Schválila: Bc. Nives Bosáková, ředitelka spolku

Účinnost: od 01.09.2021