



Podání a vyřízení stížností

Všechny stížnosti a připomínky jsou pro Pověřenou osobu cenné podněty, které 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 organizace, 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.

Rozdíl vnímáme u 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 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: Kotva rodiny, z.s., Petřvald 405, 742 60 Petřvald u Nového Jičína
- e-mailem na adresu: kotvarodiny@seznam.cz
- telefonicky T: 773 676 017
- schránka ve vestibulu budovy Městského úřadu v Kopřivnici u schodiště, označena jménem a příjmením pověřené osoby
- recepce v Ostravské kanceláři
- ústně ředitelce nebo pracovníkovi organizace, 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 Moravskoslezského kraje, vedoucí odboru sociálních věcí, který uděloval souhlas k pověření SPOD, a to na adresu 28.října 117, 702 00 Ostrava, nebo elektronicky: daniel.rychlik@msk.cz
- 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

Vaší stížností se bude zabývat ředitelka. Ta je povinna stížnost prošetřit v co nejkratší době 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, 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.

Děkuji.