

POSTUP PRO PODÁNÍ PODNĚTU NEBO STÍŽNOSTI

Vážíme si spolupráce s vámi a budeme rádi, když nám dáte vědět, pokud by se Vám něco v rámci naší spolupráce nelíbilo nebo Vás napadlo něco, čím by to, co by Polárka mohla dělat jinak nebo lépe.

Podnět je doporučení ke zlepšení poskytování našich činností nebo informace, o které si myslíte, že bychom o ní měli vědět a bude užitečná pro zlepšení naší práce.

Stížnost je vyjádření jakékoli nespokojenosti nebo nesouhlasu s kvalitou naší práce a poskytovaných činností (průběh spolupráce, jednání pracovníka atd.)

Kdo může podnět, stížnost podat?

Pečující osoba, dítě, zájemce o spolupráci nebo jakákoli jiná osoba, které se činnosti Polárky týkají. Při podání stížnosti je možné se nechat zastoupit jinou osobou nebo organizací. Jakékoli sdělení můžete podat anonymně.

Jak můžete podnět, stížnost podat?

Osobně: kterémukoli pracovníkovi v sídle Polárky nebo při kontaktu v terénu

Telefonicky: kterémukoli pracovníkovi organizace

Písemně: **poštou** – zasláním na adresu organizace

vhozením do schránek – poštovní schránka je umístěna u vstupní branky; schránka na podněty a stížnosti je umístěna vedle nástěnky před kancelářemi organizace

elektronicky – na emailovou adresu info@pestounipolaraka.cz nebo na emailovou adresu kteréhokoli pracovníka nebo můžete využít „kontaktní formulář“ na internetových stránkách; příp. datovou schránku - ID datové schránky: 8p5ami

osobním doručením přímo do kanceláře organizace

Pro sepsání podnětu nebo stížnosti můžete využít k tomu určený **formulář**, který je k dispozici na webových stránkách nebo u každého pracovníka Polárky.

Co se děje s podnětem?

Podnětem se zabývá pracovník, který jej přijal, obratem. Pokud to není možné, v co nejkratším čase předá podnět podle charakteru ředitelce nebo celému týmu. Pokud má podnět vliv na zkvalitnění poskytovaných činností, obdrží tuto informaci ten, kdo ji podal; příp. po dohodě s touto osobou i ostatní klienti.

Co se děje se stížností?

Stížnost může přijmout kterýkoli zaměstnanec a ten ji bez prodlení předá ředitelce organizace. Ředitelka stížnost prošetří v celém rozsahu. Lhůta na vyřízení stížnosti je max. 30 dní ode dne obdržení stížnosti. Lhůta může být z vážných důvodů prodloužena, stěžovatel je o tom informován a je mu sdělen další postup.

Odpověď na stížnost

Na stížnost odpovíme písemně a odpověď bude tomu, kdo si stěžoval předána buď při osobním setkání, nebo zaslána na uvedenou adresu. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce organizace po dobu 30 dní. Pokud se stížnost týká něčeho důležitého vůči celé organizaci, je odpověď rozeslaná mailem všem rodinám.

Co můžete dělat, pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojení?

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, máte právo se obrátit na tyto orgány nebo nezávislé instituce:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje
28. října 117, Ostrava, 702 18
tel.: 599 622 150
e-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv – ombudsman
Údolní 39, Brno, 602 00
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

JSI DÍTĚ? Jsme tu pro tebe. Klikni tady: <https://www.pestounipolaraka.cz/kopie-z-pestouni/>