

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, na webových stránkách www.dotekzs.cz v sekci *Dokumenty*, a také jsou pravidla vyvěšena na nástěnce v provozovně organizace.

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. Organizace má zároveň vytvořen speciální formulář pro dětskou stížnost, která je rovněž vyhotovena ve formě online formuláře.

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 člena správní rady);
- poštou na adresu Štefánikova 36/36, Český Těšín, 73701;
- osobně na pracovišti DOTEKu (Střelniční 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 kdokoli 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 k rukám ředitelky a tato informuje stěžovatele o jejím obdržení nejpozději 7 dnů od přijetí (pokud je zjištěno, že se jedná o stížnost na ředitelku organizace, tak stížnost eviduje a stará se o její vyřízení člen správní rady);
- lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího přijetí;

- ve specifických případech je lhůta pro vyřízení stížnosti 60 dní (například druhá strana, které se stížnost týká, je na dovolené/zdravotně indisponována, a je tedy nemožné získat její vyjádření);
- v případě nutnosti může být k jednání o stížnosti přizván i stěžovatel, zaměstnanec či ředitelka, proti kterým stížnost směřuje;
- stěžovatel je vyrozuměn ředitelkou (či členem správní rady) o výsledku šetření stížnosti písemně, s výjimkou jednoduchých stížností, které je možné vyřešit telefonicky anebo v případě, že stěžovatel netrvá na písemném vyrozumění;
- 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 Žylová);
- každá stížnost je vložena do samostatné složky, která je označena pořadovým číslem stížnosti, datem přijetí stížnosti a jménem stěžovatele;
- složka dále obsahuje dokument, který zahrnuje: kdy, jak a kým byla stížnost vyřízena, zda byla oprávněna či nikoliv, jaká opatření k nápravě byla přijata apod.

V. Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením 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 Mgr. Radek Maňák

Telefon: 595 622 590, e-mail: radek.manak@msk.cz

vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Aleš Neuwirth

Telefon: 595 622 150, e-mail: ales.neuwirth@msk.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí

ředitelka odboru rodinné politiky a ochrany dětí a sociálního začleňování Ing. Petra Kačírková

Telefon: 950 193 980, e-mail: petra.kacirkova@mpsv.cz

vedoucí oddělení koncepce sociálně-právní ochrany dětí a náhradní rodinné péče JUDr. Zuzana Zárasová

Telefon: 950 192 027, e-mail: zuzana.zarasova@mpsv.cz

- Kancelář veřejného ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

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

Zpracovala: Mgr. Kateřina Žylová, sociální pracovnice zapsaného spolku

Schválila: Bc. Nives Bosáková, ředitelka spolku

Účinnost: od 07.11.2025