

Dětský domov Telč, Štěpnická 111, 588 56 Telč

tel. 567 243 435, tel. řed. 602 559 846, e.mail: telc.dr@seznam.cz

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech (dítě, zákonný zástupce dítěte, osoba odpovědná za výchovu dítěte, zaměstnanec zařízení, ...)
- S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou dítě (dle věku a rozumových schopností) a osoba odpovědná za výchovu dítěte seznámeni ústní formou při přijetí dítěte do ZDVOP nebo neodkladně po jeho přijetí do zařízení.
- Stížnosti jsou přijímány jakýmkoliv způsobem. Stížnost může být podána anonymně i veřejně.
- Stížnosti se mohou podávat formou:
 - a) Ústní podání stížnosti - Ústní stížnost lze podat kterémukoliv ze zaměstnanců ZDVOP, ten stížnost bez jakékoli změny obsahu neodkladně předloží řediteli zařízení k vyřízení. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby byly co nejvíce srozumitelné s konkrétními výroky stěžovatele.
 - b) Písemné podání stížnosti - Písemně stížnost lze zaslat poštou na adresu Dětský domov Telč-ZDVOP, Štěpnická 111, 588 56 Telč, nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mailová adresa- telc.dr@seznam.cz, Pracovnice, která se v rámci své pracovní náplně stará o spisovou službu ZDVOP, přijatou stížnost zaeviduje a neodkladně postoupí k vyřízení řediteli zařízení.
- Poskytovatel služeb je povinen reagovat na každou stížnost. Forma reakce vyplývá z okolností. Řešení stížností má být neodkladné, nejdéle však ve lhůtě 30 dnů. Lhůtu 30 dnů pro vyřízení lze překročit jen v odůvodněných případech, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti. Pověřený pracovník neprodleně sdělí stěžovateli důvody prodloužení termínu šetření s uvedením konečného termínu vyřízení, a to před uplynutím základní 30ti denní lhůty.
- Všechny stížnosti jsou objektivně prošetřeny v celém rozsahu a je nutno navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Odpověď musí být vždy srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.
- Stěžující má právo vyžádat si o celém průběhu jednání kopie záznamů.
- Stěžovatel má **právo odvolat se proti vyřízení stížnosti**. Je-li podání stížnosti opravným prostředkem stanoveným právními předpisy, o němž má podle těchto předpisů rozhodovat jiný orgán, předáme tomuto orgánu stížnost bez zbytečného odkladu.

V Telči dne 30.3. 2015

Mgr. Milan Opravil

Ředitel DD Telč- ZDVOP