



Pravidla pro vyřizování stížností

Všechny stížnosti a připomínky jsou pro naši organizaci cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu, zlepšovat náš přístup, uvědomit si chyby a učit se z nich.

Pro zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany dětí organizace Nová křídla, z.s. (dále jen organizace), je stížnost jedna z forem, kterou může mít organizace jako podnět ke zlepšení. Klienti, ale i zaměstnanci si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany dětí, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Připomínky a stížnosti je možné podávat na chování a přístup pracovníků a dobrovolníků, organizované akce, k plánování, realizaci či zhodnocení služby, dodržování etického kodexu či dodržování slušnosti a morálky, dodržování písemných postupů a metodik, práv klientů a práv dětí a na plnění dohody o výkonu pěstounské péče.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností:

- a) každý z cílové skupiny i zaměstnanec organizace má možnost podat stížnost
- b) každý z cílové skupiny i zaměstnanec obdrží informaci o způsobu podávání stížností, kde a na koho se v případě stížnosti obrátit i o způsobu, jakým se může odvolat při záporném vyřízení jeho stížnosti, osoby pečující jsou informováni již při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče
- c) klienti se mohou obrátit na sociálního pracovníka, popřípadě na vedoucí organizace

Stížnost můžete podat:

- a) písemně na adresu: Nová křídla, z.s., Mitušova 1115/8, 700 30 Ostrava-Hrabůvka
- b) emailem na adresu: drimalova@novakridla.cz
- c) ústně kterémukoli pracovníkovi organizace, ten si musí založit záznam o podání stížnosti
- d) stížnost můžete podávat anonymně anebo můžete požadovat anonymní vyřizování stížnosti



- e) 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,
- f) 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-podatstiznost/>

Vyřízením Vaší stížností se bude zabývat vedení organizace v počtu alespoň dvou osob. Ta je povinna stížnost prošetřit 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 organizace, 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.

Pracovník pověřený evidencí stížností:

- a) Vyrozumí stěžovatele, že stížnost převzal.

Evidence stížnosti obsahuje:

1. datum podání a přidělené jednací číslo stížnosti
2. jméno, příjmení a adresu stěžovatele
3. předmět stížnosti
4. výsledek šetření
5. datum vyřízení stížnosti patřící do kompetence CNRP
6. vyřizování stížnosti se zúčastní sociální pracovník, event. další přizvané osoby.
7. lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. Další prodloužení je možné pouze ve výjimečných případech. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

Proces podávání a vyřizování stížností

3. přijetí stížnosti a event. podpora k formulování a zápisu stížnosti
4. evidence stížnosti do knihy stížností



5. prošetření stížnosti
6. vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech a následných případných opatření

Zásady a principy při vyřizování stížností

Bezpečí - vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele před střety zájmů ze strany pracovníků.

Diskrétnost - znamená, že pracovník, který stížnost přijímá, má možnost hovořit se stěžovatelem dostatečně dlouhou dobu o samotě, v průběhu vyřizování stížnosti jsou všichni, kteří s informacemi o podání přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly mlčenlivosti.

Objektivnost - pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě.

Nezávislost - pracovník, který je pověřen prověřováním stížností, potřebuje být v nezávislé pozici. Nemůže tedy stížnosti nezávisle vyřizovat ten, který se nachází v zásadnějším střetu zájmů (např. vztahovém, emotivním, zodpovědnosti, nebo pokud stížnost je dokonce směřována proti jemu samotnému).

Efektivita – stížnosti by měly být prověřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následuje konkrétní, nápravné opatření.

Podpora zúčastněným stranám - podporu si zaslouží i osoba, vůči které stížnost směřuje. Podporu často potřebuje i ten, kdo stížnost prověřuje. Nemá se zapomenout ani na podporu celého týmu, který potřebuje jasné vedení, komunikaci a informace. (fámy) Je s jeho osobními daty a osobní dokumentací nakládáno v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

Aktualizace 1.1.2026