

## Pravidla pro přijímání a vyřizování námětů, připomínek a stížností

Kdokoliv může podat námět, připomínku či stížnost a to i anonymně.

Se základními informacemi o možnosti podání námětů, připomínek či stížností je zájemce/klient informován již při úvodním jednání, dále je opět informován při podepisování smlouvy a při seznámení s Vnitřními pravidly služby Podpora rodin a dětí v ohrožení.

**„Námět a připomínku“** chápeme jako nápad na vylepšení, změnu postupu, či jiný pohled na věc.

**„Stížnost“** chápeme jako výzvu k odstranění nedostatku, nápravě v případě porušení práva či nedodržení domluveného postupu, změně nesprávného postupu/ přístupu, a další situace, kde má dojít k nápravě.

Stížnost lze podat **volnou formou, jakýmkoliv způsobem** (ústně, písemně, elektronicky).

### Zásady při podávání námětů, připomínek a stížností:

- podat námět, připomínku a stížnost je oprávněn kdokoliv
- vedoucí služby seznamuje zájemce/klienta se způsobem, jakým je možné podat náměty, připomínky či stížnosti a jak se dále postupuje při projednávání stížnosti
- stížnost není důvodem k ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany organizace
- veškeré stížnosti se evidují podle archivačního řádu
- podaná stížnost nemá žádný vliv na poskytování služby
- přijímány jsou i anonymní stížnosti
- každý námět a připomínka je evidována
- každá stížnost je evidována, projednána, výsledek je sdělen stěžovateli
- stěžovatel si může pro vyřizování stížnosti zvolit zastupující osobu a to na základě písemné plné moci
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou pro zájemce/klienta dostupná v kanceláři služby nebo na internetových stránkách organizace [www.icosck.cz](http://www.icosck.cz).

### Kontaktní osoba pro přijímání námětů, připomínek a stížností:

Námět, připomínku a stížnost lze podat jakémukoli pracovníkovi služby Podpora rodin a dětí v ohrožení, stejně tak jako vedoucímu pracovníkovi služby, případně vedení společnosti.

### Evidence námětů a připomínek

Každý námět či připomínka je zaznamenávána do knihy námětů a připomínek. Do této knihy zapisuje vedoucí pracovník přijaté náměty a připomínky a 1x za rok jsou tyto vyhodnoceny a ty, které budou vyhodnoceny jako užitečné, budou převedeny do praxe.

### Evidence stížností

Každá stížnost je evidována v knize stížností. Tato kniha je umístěna v uzamykatelné kartotéce a to na adrese zřizovatele služby. Do knihy stížností se zapisuje datum, téma stížnosti, kdo stížnost obdržel, datum odpovědi a náprava. Součástí evidence je veškerá dokumentace týkající se stížnosti.

### **Kontaktní osoby pro vyřizování stížností:**

- Mgr. Petra Štiková, vedoucí služby, tel: 734 440 422
- Mgr. Ingrid Jílková, výkonná ředitelka sociálních služeb, tel.: 774 137676
- Tomáš Zunt, ředitel organizace, tel.: 728 151 008

### **Způsob podání stížnosti (ale i námětu, připomínky)**

#### **Osobně**

Pracovník převezme písemnou stížnosti či zapíše ústní stížnost. Tuto stížnost neodkladně postoupí osobě odpovědné za vyřizování stížností.

#### **Elektronicky**

Přes online formulář na webu: [www.icosck.cz](http://www.icosck.cz), na e-mailovou adresu: [icos@krumlov.cz](mailto:icos@krumlov.cz), případně datovou schránkou: hyb95ss

#### **Písemně**

- a) poštou na adresu ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, 381 01 Český Krumlov
- b) přímo do poštovní schránky ICOS Český Krumlov, o. p. s., která je umístěna v domě č. 251 v ulici 5. května (sídlo organizace) a je umístěna ve 2. patře před vstupem do kanceláří ICOS

### **Vyřizování stížností**

Stížnost posuzuje odpovědná osoba za vyřízení stížnosti (konkrétně v tabulce níže), nejvyšším orgánem pro vyřizování stížností je komise složená z členů vedení ICOS Český Krumlov, o. p. s. a vedení partnerské organizace CPDM, o. p. s. Na základě usnesení vydá odpovědná osoba/komise vyjádření a případně zajistí nápravné opatření, omluvu, či sankce. A to nejdéle do 30 dnů.

**Stížnost, kdy známe kontakty na stěžovatele** – stěžovatel obdrží písemnou/elektronickou odpověď

**Stížnost, kdy neznáme stěžovatele** – odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšen na webu v sekci stížnosti

**Možným výsledkem stížnosti je:** podání vysvětlení, sjednání nápravy, omluva, sankce

#### **Členové komise:**

Mgr. Vlastimil Kopeček, ředitel Centra pro pomoc dětem a mládeže, o. p. s.

Mgr. Ingrid Jílková, výkonná ředitelka sociálních služeb

Tomáš Zunt, ředitel ICOS Český Krumlov, o. p. s.

**Osoby, které zodpovídají za vyřizování stížností:**

Kdo podává stížnost	Stížnost je podána na:	Odpovědná osoba:
Kdokoliv	<ul style="list-style-type: none"><li>• pracovníka služby</li><li>• Kvalitu poskytované služby</li></ul>	Vedoucí služby Výkonná ředitelka sociálních služeb – Mgr. Ingrid Jílková
Kdokoliv	Vedoucí sociální služby	Výkonná ředitelka sociálních služeb – Mgr. Ingrid Jílková
Kdokoliv	Finanční manažerku, účetní, ekonomickou pracovníci	Ředitel organizace: Tomáš Zunt
Kdokoliv	Výkonná ředitelka/ Ředitel	Správní rada

**Časové lhůty:**

Klient je seznámen s výsledkem šetření stížnosti

**Do 30 dnů**

Pokud bude stěžovatel nespokojen s vyjádřením ke stížnosti, může se obrátit na Krajský úřad v Českých Budějovicích či na Úřad Veřejné ochránčyně práv:

Krajský úřad v Českých Budějovicích  
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Vedoucí odboru Mgr. Pavla Doubková  
Tel.: 386720604  
E-mail.: [doubkova@kraj-jihocesky.cz](mailto:doubkova@kraj-jihocesky.cz)  
U Zimního stadionu 1952/2  
370 76 České Budějovice

Kancelář veřejného ochránce práv  
Tel.: (+420) 542 542 777  
E-mail.: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
Údolní 39, 602 00 Brno

Schváleno dne: 1. 3. 2024

Pověřená osoba ke schválení: Mgr. Ingrid Jílková