

INFORMACE O PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ pro žadatele o náhradní rodinnou péči

1. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- žadatel o náhradní rodinnou péči,
- osoba společně posuzovaná,
- zákonný zástupce,
- jiná osoba, která se cítí být postupem organizace dotčena na svých právech nebo oprávněných zájmech.

Podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na průběh odborné přípravy ani na proces posuzování.

2. Co je považováno za stížnost

Stížností je každé podání, kterým žadatel vyjadřuje nespokojenost zejména se:

- způsobem nebo kvalitou odborné přípravy,
- jednáním nebo chováním zaměstnanců či spolupracovníků,
- organizací, průběhem nebo podmínkami přípravy,
- postupem při odborném posuzování.

Za stížnost se považuje i podání, které není výslovně označeno jako stížnost, ale z jeho obsahu je nespokojenost zřejmá.

3. Jak lze stížnost podat

Stížnost lze podat:

- Ústně - u ředitele organizace, jeho zástupce nebo pověřeného pracovníka,
- písemně
- poštou, e-mailem (info@dc-liberec.cz) nebo prostřednictvím datové schránky (5wa2cqp),
- anonymně
- písemně bez uvedení identity stěžovatele.

4. Lhůty pro vyřízení stížnosti

Každá stížnost je bezodkladně přijata a zaevidována.

Vyřizování stížnosti je zahájeno neprodleně po jejím podání.

Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího podání.

Pokud nelze stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit (např. z důvodu nutnosti doplnění podkladů), je stěžovatel před uplynutím 30 dnů informován o:

- důvodech prodloužení,
- novém termínu vyřízení.

5. Jak se dozvíte výsledek

Výsledek vyřízení stížnosti je stěžovateli sdělen písemně nebo ústně, podle povahy stížnosti a způsobu jejího podání.

U anonymních stížností není možné stěžovatele individuálně informovat.

6. Práva stěžovatele

Stěžovatel má právo:

- na nestranné a objektivní posouzení stížnosti,
- na ochranu soukromí a osobních údajů,
- být informován o výsledku vyřízení,
- podat odvolání, pokud není s vyřízením stížnosti spokojen.

7. Možnost odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na:

Krajský úřad Libereckého kraje
Odbor sociálních věcí
U Jezu 642/2a
461 80 Liberec 2

nebo na instituce zabývající se ochranou lidských práv, např.:

- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

8. Závěrečné informace

Tento dokument slouží jako stručné a srozumitelné informace pro žadatele.

Podrobný postup podávání a vyřizování stížností je upraven ve vnitřních předpisech Dětského centra Liberec.