
Rodinná poradna Domažlice
Baldovská 583, 344 01 Domažlice

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA PŘÍPRAVU ŽADATELŮ O NÁHRADNÍ RODINNOU PÉČI (dále jen žadatelé o NRP)

Co je to stížnost: Stížnost je předem daným způsobem vyjádřená nespokojenost s kvalitou a průběhem přípravy žadatelů o NRP.

O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje Rodinnou poradnu Domažlice s tím, že má stížnost, bez ohledu na její obsah.

Co je připomínka: Připomínka je upozornění na současný stav, nebo reakce na nedostatky, jako důsledek prožité události nebo vlastní zkušenosti.

Co je podnět: Podnět je doporučení ke zlepšení, návrh změny (např. v zajištění nebo průběhu přípravy žadatelů o NRP).

Pochvala: Pochvala je kladné hodnocení přípravy žadatelů o NRP.

Kdo může podat stížnost:

- žadatel o NRP zařazený do přípravy NRP
- partner žadatele o NRP zařazený do přípravy NRP
- dítě žadatele o NRP zařazené do přípravy NRP
- osoby, které se podílejí na zajištění a provedení přípravy žadatelů o NRP naší organizací

STÍŽNOSTI NECHÁPEME JAKO KRITIKU, ALE JAKO PODNĚT KE ZVÝŠENÍ KVALITY A PRŮBĚHU PŘÍPRAVY ŽADATELŮ O NRP.

Podání stížnosti:

KAM (adresa)	KOMU	ÚSTNĚ, TELEFONICKY (v pracovní době)	PÍSEMNĚ
Rodinná poradna Domažlice, Baldovská 583 344 01 Domažlice			<ul style="list-style-type: none">• poštovní schránka (v době otevření budovy, budova je v noci uzamčena, poštovní schránka je vybírána každý pracovní den)• osobní doručení (v pracovní době)
	vedoucí	379 412 741	poradna@cssdomazlice.cz
	sociální pracovníce	379 412 740	smirklova@cssdomazlice.cz
Centrum sociálních služeb Domažlice, příspěvková organizace Baldovská 583 344 01 Domažlice			<ul style="list-style-type: none">• poštovní schránka (v době otevření budovy, budova je v noci uzamčena, poštovní schránka je vybírána každý pracovní den)• osobní doručení (v pracovní době)
	ředitelka	379 412 712	reditel@cssdomazlice.cz
	podatelna	379 412 713	podatelna@cssdomazlice.cz

STÍŽNOST MŮŽETE PODAT **PŘI PRŮBĚHU PŘÍPRAVY ŽADATELŮ O NRP JAKÉKOLIV OSOBĚ**, KTERÁ PŘÍPRAVU ZAJIŠŤUJE (např. lektor), která je povinna ji převzít a následně předat koordinátorovi přípravy žadatelů o NRP (sociální pracovníci Rodinné poradny Domažlice).

Evidence a vyřizování stížností:

- VŠECHNY STÍŽNOSTI (PÍSEMNÉ I ÚSTNÍ, ANONYMNÍ I OPAKOVÉ) JSOU EVIDOVÁNY V KNIZE STÍŽNOSTÍ Rodinné poradny Domažlice.
- VŠECHNY STÍŽNOSTI (PÍSEMNÉ I ÚSTNÍ) JSOU VYŘIZOVÁNY PÍSEMNOU FORMOU → konkrétní osobě, která stížnost podala. Pokud stížnost podalo více osob a neurčili, které má být vyřízení doručeno, je doručeno té osobě, která je na stížnosti uvedena na prvním místě.
- VYŘÍZENÍ PÍSEMNÉ STÍŽNOSTI je zasíláno stejným způsobem, jakým byla stížnost doručena.
- VYŘÍZENÍ ÚSTNÍ STÍŽNOSTI je zasíláno listovní poštou.
- STÍŽNOSTI PODANÉ ANONYMNĚ SE PROŠETŘUJÍ V PŘÍPADĚ, OBSAHUJÍ-LI KONKRÉTNÍ ÚDAJE, KTERÉ LZE PROŠETŘIT.
- ANONYMNÍ STÍŽNOSTI SE NEVYŘIZUJÍ.
- NEVYŘIZUJÍ SE STÍŽNOSTI, KTERÉ JIŽ BYLY VYŘÍZENY A JSOU PODANÉ STEJNOU OSOBOU OPAKOVANĚ
- LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ JE S PŘÍHLÉDNUTÍM K ZÁVAŽNOSTI MAXIMÁLNĚ 30 KALENDÁŘNÍCH DNÍ.
- STÍŽNOST VYŘIZUJE VEDOUCÍ Rodinné poradny Domažlice.
- STÍŽNOST NA VEDOUCÍHO Rodinné poradny Domažlice vyřizuje ředitelka organizace.

Odvolání, stížnost na vyřízení stížnosti:

- V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI, MŮŽETE PODAT PÍSEMNÉ ODVOLÁNÍ NADŘÍZENÉMU, KTERÝ STÍŽNOST VYŘIZOVAL, NEBO NA JINÉ NEZÁVISLÉ INSTITUCE

Zaměstnanec, který stížnost vyřizoval	Nadřízený	Adresa	e-mail	webové stránky
Vedoucí Rodinné poradny Domažlice	ředitelka	Centrum sociálních služeb Domažlice, příspěvková organizace Baldovská 583 344 01 Domažlice	reditel@cssdomazlice.cz	www.cssdomazlice.cz
ředitelka	zřizovatel organizace	Plzeňský kraj Škroupova 18 306 13 Plzeň	posta@plzensky-kraj.cz	www.plzensky-kraj.cz

Název nezávislé instituce	Adresa	e-mail	webové stránky
Veřejný ochránce práv	Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno	podatelna@ochrance.cz	www.ochrance.cz
Český helsinský výbor	Český helsinský výbor Štefánikova 21 150 00 Praha 5	info@helcom.cz	www.helcom.cz