

## INFORMACE O PRAVIDLECH PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

### Úvodní informace

Informace o pravidlech pro podávání, vyřizování a evidenci stížnosti upravují postup Barevného světa dětí, z. s., který souvisí s podáním a řešením stížností. Stížnost může být podána v oblasti technické, organizační, personální či v oblasti způsobu poskytování služby.

Barevný svět dětí, z. s. chápe institut stížnosti jako formu podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

### Možné způsoby, jak podat stížnost

- ústně osobně
- ústně telefonicky
- e-mailem na e-mailové adresy zaměstnanců
- písemně poštou na adresu kanceláře: Barevný svět dětí, z. s., Pod Nuselskými schody 1721/3, Praha 2, 120 00 nebo na adresu sídla: Barevný svět dětí, z. s., Sokolovská 81/55, Praha 8, 186 00
- písemně vhozením do schránky na podávání podnětů a stížností, která je umístěna ve vstupní hale v prostorách organizace na adrese kanceláře spolku
- písemně k rukám jakéhokoliv zaměstnance Barevného světa dětí, z. s.
- datovou schránkou: uyv99k6

### Náležitosti podání stížnosti

- jméno a příjmení osoby, která stížnost podává
- trvalé nebo faktické bydliště stěžovatele
- důvod podání stížnosti a popis problému
- označení zaměstnance, vůči kterému je stížnost podávána
- datum a podpis osoby, která stížnost podává
- stížnost může být podána i anonymně

### Řešení stížnosti

- do 7 pracovních dnů je přijetí stížnosti potvrzeno osobě, která stížnost podala
- přijetí stížnosti je kompetentním zaměstnancem zaevidováno do Záznamu o podání stížnosti
- vyřizování stížnosti je zahájeno bezprostředně po jejím podání; lhůta na její vyřízení je 30 dnů ode dne jejího přijetí
- lhůta pro vyřízení stížnosti může být ve výjimečných případech prodloužena o dalších 30 dnů, a to tehdy, je-li nezbytné požadovat doložení dalších údajů či podkladů nutných k vyřízení
- o vyřízení stížnosti, resp. přijatých nápravných opatřeních je osoba, která stížnost podala, informována stejnou formou, jakou došlo k podání stížnosti
- celý proces podávání a vyřizování stížností se řídí Standardy kvality SPOD Barevného světa dětí, z. s.

O způsobech podání a vyřizování stížností je klient vždy informován při uzavírání Dohody o výkonu péstounské péče.