*Příloha č. 1:*

**FORMULÁŘ STÍŽNOSTÍ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Stížnost číslo:** | **Datum přijetí stížnosti:** |
| **Jméno, příjmení a adresa podavatele:** | |
| **Předmět stížnosti:** | |
| **Kdo bude stížnost vyřizovat:** | **Nejzazší termín vyřízení stížnosti**: |
| **Podpis podavatele stížnosti:** | **Podpis pracovníka, který záznam sepisoval:** |
| **Výsledek šetření a přijatá opatření:** | |
| **Datum vypracování zprávy o vyřízení stížnosti:** | **Datum seznámení stěžovatele s výsledky šetření:** |
| **Podpis pracovníka, který stížnost vyřídil a sepsal zprávu o vyřízení:** | |

*Příloha č. 2:*

**PRAVIDLA A MOŽNOSTI PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

**Kdo?**

* osoba pečující, se kterou má CPR sepsanou DPP (jeho zástupce)
* dítě v pěstounské péči osoby pečující, se kterou má CPR sepsanou DPP (jeho zástupce)
* osoba, která využívá nabízených služeb CPR

**Kdy a proč si stěžovat?**

* Pokud nejste spokojeni s námi poskytovanými službami a máte podezření na neodborný nebo jinak chybný a nevhodný postup našeho pracovníka při výkonu jeho práce.
* Při nespokojenosti s poskytováním našich služeb našimi smluvními partnery (např. při vzdělávání pěstounů, poskytování psychologické pomoci, celodenní péče – aktivit pro děti v PP, letních pobytech apod.)

**Jak?**

* osobně ústně – o ústním podání stížnosti se sepisuje záznam (viz formulář), který podepíše stěžující si osoba, tento záznam s Vámi sepíše osoba, která stížnost přijímá
* telefonicky – záznam sepíše osoba, která stížnost přijímá
* anonymně
* písemně (dopisem nebo elektronicky)

**Komu a kde?**

Pokud je stížnost směřována na vedoucího zaměstnance CPR, stížnost vyřizuje ředitelka Farní charity. Pokud je směřována na podřízeného zaměstnance, stížnost vyřizuje vedoucí pracovník. Stížnost nemůže řešit zaměstnanec, vůči němuž stížnost směřuje.

* ředitelka Farní charity Česká Lípa: **Ortová Eva**, Dubická 992, 470 01 Česká Lípa, [ortova@ceskalipa.charita.cz](mailto:ortova@ceskalipa.charita.cz), tel.: 775 600 532
* vedoucí Centra pro pěstounské rodiny: **kontakty na** www. ceskalipa.charita.cz, tel.: 774 116 421
* pracovnice CPR: kontakty na www. ceskalipa.charita.cz (převzetí stížností)

**Kdy?** Každý všední den po telefonické domluvě od 07:30 – 15:00 hod.

**Kdy bude vaše stížnost vyřízena?**

* Stížnost řešíme vždy bezodkladně, nejpozději však ve lhůtě 30 dní ode dne jejího přijetí.
* V případě podezření z páchání trestné činnosti, reagujeme okamžitě.
* Z oprávněných důvodů může být stanovena prodloužená lhůta, a to na 60 dnů,

**za oprávněný důvod pro prodloužení lhůty lze považovat:** situaci, kdy z důvodu dočasné nepřítomnosti klienta nelze získat jeho vyjádření vztahující se k projednávané stížnosti nebo kdy je nutno o stanovisko požádat jinou osobu než zaměstnance pověřené osoby (psychologa, pracovnici OSPOD, apod.).

**Jak se dozvíte o prošetření stížnosti a případné nápravě?**

* Obsah vyřízené stížnosti je zaslán jako písemnost s doručenkou stěžovateli poštou.
* Osobním převzetím písemného vyrozumění, kdy toto převzetí stvrdíte podpisem.
* Elektronickou poštou, kdy pracovník vytvoří kopii elektronického vyřízení stížnosti s datem odeslání stěžovateli.
* V případě anonymní stížnosti se vyřízená stížnost vyvěsí na nástěnku v prostorech Centra pro pěstounskou péči, která je umístěna přímo u vchodu.

**V případě nespokojenosti s výsledkem vyřízené stížnosti** se můžete obrátit:

* k nadřízenému orgánu pověřené osoby – ředitelka organizace – kontakt uveden výše
* na úřad, který vydal pověření k výkonu sociálně-právní ochrany – Krajský úřad Libereckého kraje, odbor sociálních věcí, U jezu 642/2a, Liberec 2
* na místně příslušný OSPOD
* veřejného ochránce práv – ombudsmana ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz))