



Sdružení na ochranu ohrožených dětí, z. s.
Na Poříčí 1041/12, 110 00 Praha 1, Nové Město
ZDVOP KOALA JANOVICE
Rozvojová zóna 514, 340 21 Janovice nad Úhlavou
tel.: 770 131 303, koala.janovice@sood.cz, www.sood.cz

Stížnostní řád ZDVOP Koala

- **Kdo může podat stížnost:**
 - Dítě, zákonný zástupce, pověřená osoba, pracovník zařízení, další osoby (např. Pracovníci jiných organizací, příbuzní dítěte, učitelé, lékaři).
- **Způsoby podání stížnosti:**
 - Osobně, písemně, telefonicky, e-mailem nebo anonymně.
- **Kam podat stížnost:**
 - Stížnost může být podána kterémukoli pracovníkovi zařízení nebo vložena do Schránky podnětů a stížností, která se nachází v přízemí budovy.
 - Schránku vybírá jednou týdně ředitelka zařízení nebo sociální pracovnice.
- **Zpracování stížností:**
 - Všechny stížnosti jsou pečlivě prošetřeny a zapsány do Knihy podnětů a stížností, kterou spravuje ředitelka nebo sociální pracovnice.
- **Osoby odpovědné za vyřízení stížností:**
 - Sociální pracovnice, ředitelka zařízení, předsedkyně SOOD nebo předsednictvo SOOD.
- **Lhůty pro vyřízení stížnosti:**
 - Stížnost dítěte je řešena okamžitě.
 - Ostatní stížnosti musí být vyřízeny do 8 dnů, v případě absence pracovníka nebo závažných důvodů do 30 dnů.
 - Pokud je stížnost postoupena předsedkyni SOOD, lhůta pro vyřízení může být prodloužena až na 60 dnů. Stěžovatel bude informován o začátku řešení stížnosti do 30 dnů.
- **Další kroky:**
 - Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem, může se obrátit na nezávislou instituci k prošetření stížnosti.
- **Stížnosti proti pracovníkům:**
 - Pokud je stížnost podána proti pracovníkovi, který ji přijímá, stěžovatel ji podá jeho nadřízené osobě.

Na koho se můžete obrátit

Kontakty:

Ředitelka ZDVOP Koala Janovice
Mgr. Alena Jandová, tel. 770 131 303

Sociální pracovnice ZDVOP Koala Janovice
Bc. Vendula Čubová, tel. 775 409 460

Adresa:

ZDVOP Koala Janovice
Rozvojová zóna 514
340 21 Janovice nad Úhlavou
e-mail: koala.janovice@sood.cz

Předsedkyně SOOD, ředitelka ZDVOP a sociální pracovnice
JUDr. Marie Vodičková, tel. 775 430 543

Adresa:

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc Koala Kbely a pobočka SOOD Praha
ZDVOP Koala Kbely Bousovská 742/3, 197 00 Praha 9,
e-mail: koala.kbely@sood.cz

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
tel. +420 950 191 111