**Postup při podávání a vyřizování stížností**

* Stížnost může podat kdokoliv, kdo je nespokojen s poskytováním sociálně právní ochrany, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných zájmech (dítě, zákonný zástupce, osoba odpovědná za výchovu, zaměstnanec ZDVOP,…).
* S pravidly podávání a vyřizování stížností jsou děti, zákonní zástupci, osoby odpovědné za výchovu seznámeni ústně při přijetí dítěte do ZDVOP.
* Stížnosti mohou být podány jakýmkoliv způsobem, anonymně i veřejně. K podání anonymních stížností slouží schránka, která je umístěna u vchodu do ZDVOP. Ústně lze podat stížnost kterémukoliv zaměstnanci ZDVOP, telefonicky na číslech: 569 621 522, řediteli ZDVOP 606 496 071, zástupci ředitele 724 132 662, vedoucí ZDVOP 603 940 255. Písemně si lze stěžovat na adrese ZDVOP, Nová Ves u Chotěboře 1, 582 73 Nová Ves u Chotěboře. Elektronicky na email: ddnv@chot.cz, kalvodova@chot.cz, baladova@chot.cz, belakova@chot.cz, zdvop@chot.cz, zdvop2@chot.cz.
* Každá stížnost je zaznamenána, neodkladně – nejpozději do 24 hodin předána ředitelce ZDVOP, v její nepřítomnosti zástupci ředitele. Ředitel určí pracovníka, který stížnost prověří.
* Stížnost musí být vyřízena neodkladně, nejdéle však do 30 dnů od podání stížnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, pokud není možné v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. Pokud je lhůta překročena, pověřený pracovník informuje stěžovatele o důvodech prodloužení termínu šetření.
* Stížnost je prošetřována v celém jejím obsahu, objektivně a je nutno navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
* Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Odpověď musí být srozumitelná adresátovi. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.
* Stěžující má právo si o celém průběhu šetření stížnosti kopie záznamů.
* Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může se proti výslednému řešení stížnosti odvolat ke zřizovateli prostřednictvím ZDVOP, kterým je **Krajský úřad Kraje Vysočina, Odbor sociálních věcí, Žižkova 57, 587 33 Jihlava.**