

Vnitřní pravidla pro řešení připomínek, podnětů a stížností dětí v Dětském domově Klánovice

– Schránka důvěry

1. Tato pravidla jsou závazná a jsou veřejně k dispozici dětem i pracovníkům organizace v písemné podobě
2. Komise pro řešení námětů a stížností je složena ze dvou zaměstnanců a dvou dětí dětského domova
3. Děti jsou do komise vybrány formou hlasování mezi dětmi
4. Členy komise z řad zaměstnanců určuje ředitelka DD
5. Náměty a stížnosti nejsou brány jako útok, ale jako podnět pro další rozvoj a zkvalitnění života v DD
6. Uplatnit lze připomínku (drobné upozornění nebo doplnění k chodu DD), podnět či námět (návrh dítěte na změnu, která by mohla přispět ke zlepšení problému) nebo stížnost (záporné, kritické vyjádření dítěte k chodu DD, ke konkrétní aktivitě, nebo stížnost na konkrétního člověka
7. Stížnost smí podat každé dítě, aniž by tím bylo jakýmkoli způsobem ohroženo
8. O možnosti vznést stížnost jsou děti informovány ředitelkou na setkáních s ní a dále svými vychovatelkami a vychovateli na skupinách
9. Schránka důvěry je určena pro vyhazování vlastních listů, kterými dítě podává námět či stížnost.
10. Schránka je řádně uzamčena a označena.
11. Ke klíči od Schránky má přístup pouze ředitelka a její zástupci
12. Schránka je umístěna na veřejně přístupném místě v jídelně tzv. Hlavní budovy
13. Schránka je vybírána 1x za dva měsíce, vždy v den porady, za účasti členů komise pro řešení námětů a stížností dětí
14. Všechny náměty a stížnosti projedná komise určená ředitelkou DD ve lhůtě 30 dnů
15. O výsledcích rozhodnutí budou informovány všechny děti ústně ředitelkou na informativních setkáních a dále vychovateli na skupinách, které s výsledky rozhodnutí seznámí členové a členky komise, dále budou výsledky vyvěšeny na nástěnce. Časová lhůta pro vyvěšení písemného vyjádření ke stížnosti je 30 dní.
16. Všechny náměty a stížnosti budou evidovány
17. Dítě se může do 15 dnů po vyvěšení vyjádření odvolat, dítě-stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce – fyzická osoba stojící mimo struktury organizace, který jej při vyřizování stížnosti bude zastupovat.
18. Vyhodnocování námětů a stížností – v závěru kalendářního roku jsou znovu shrnuty a vyhodnoceny všechny podané náměty a stížnosti a jejich řešení na pedagogické radě. Výsledky analýzy se pak stanou podnětem pro změnu výchovných plánů a přístupů pro další období.