



Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

## POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Účelem postupu je informovat o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem.

### 1. Podání stížnosti

Stížnost může podat jakákoli osoba, která přijde se službou do styku, popřípadě i osoba zastupující stěžovatele.

- osoba, které je nebo byla poskytována služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele služeb,
- osoba, již bylo poskytnutí služby odmítnuto, (dále jen „stěžovatel“).

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**Podání stížnosti nesmí být osobě (stěžovateli) na újmu.**

#### Jakým způsobem je možné podat stížnost:

Stížnost je možné podávat kdykoliv v průběhu otevírací doby zařízení. V případě podání písemné stížnosti formou *Schránky na připomínky a stížnosti* má Služba pro rodiny s dětmi PREVENT 99 určen den v týdnu a dobu, ve které je schránka pravidelně vybírána. Tato informace je vyznačena na příslušné schránce. Poštou či elektronicky lze podat stížnost kdykoliv.

Stížnost je možné podat jmenovitě nebo anonymně (**stížnost může podávající osoba kdykoliv odvolat**).

### 2. Formy podání stížnosti

- **Písemně:** (pro písemné podání je možné využít formulář [formulář k podání podnětu nebo stížnosti](#), který je k dispozici na internetových stránkách <https://www.prevent99.cz/onas/stiznost/> nebo na vyžádání u pracovníka služby) a to:
  - poštou či vhozením do schránky PREVENT 99 na adrese poskytovatele:

**Služby pro rodiny s dětmi PREVENT** (POBOČKA STRAKONICE, poštovní schránka je u brány či v průchodu v hlavní budově, vybírány jsou každou středu odpoledne mezi 12:00 h až 16:00 h)  
**Velké náměstí 216, 386 01 Strakonice**



**Služby pro rodiny s dětmi PREVENT** (POBOČKA VODŇANY, poštovní schránka je v prvním patře budovy Polikliniky, vybírána je každou středu odpoledne mezi 12:00 h až 16:00 h)

**Jiráskova 116, 389 01 Vodňany**

nebo na adresu organizace

**PREVENT 99 z.ú.** (1. patro budovy)  
**Heydukova 349, 386 01 Strakonice;**

- elektronickou poštou (na oficiální e-mail služby [sas@prevent99.cz](mailto:sas@prevent99.cz) nebo e-mail organizace [kancelar@prevent99.cz](mailto:kancelar@prevent99.cz)).
- **datovou zprávou: k6ywzcd**

- **Osobně**

- osobním předáním pracovníkovi v době ambulantních hodin (POBOČKA STRAKONICE: **středa 9:00 h až 16:00 h**, POBOČKA VODŇANY: **úterý 9:00 h až 12:00 h**), či na sídlo PREVENT 99, z.ú.
- ústně (osobně či telefonicky (tel. [Kontakty](#) na odpovědné osoby jsou k dispozici na webových stránkách [www.prevent99.cz](http://www.prevent99.cz).)

- **Anonymně**

- Anonymní stížnost je vyřizována stejně, jako jmenovitá. Anonymní stížnost není prošetřována v případě, že nepodává dostatek konkrétních informací potřebných k zahájení šetření. S výsledkem šetření anonymně podané stížnosti může být stěžovatel informován formou vývěsky v zařízení, kde byla stížnost podána, nebo elektronickou formou, tj. odpovědí na anonymní e-mailovou adresu, ze které byla stížnost zaslána.

### **3. Odpovědné osoby k vyřizování stížnosti**

Odpovědnými osobami (ke kterým jsou stížnosti doručovány, a které jsou povinny je vyřizovat) jsou:

- **vedoucí zařízení Služby pro rodiny s dětmi PREVENT99** (kontakt: 725 456 750, [sas@prevent99.cz](mailto:sas@prevent99.cz)),
- **ředitelka sekce podpory služeb** (v případě stížnosti na vedoucí/vedoucího zařízení, kontakt: 607 038 140, [cadova@prevent99.cz](mailto:cadova@prevent99.cz)),
- **ředitel PREVENT 99 z. ú.** (kontakt: 724 020 311, [kancelar@prevent99.cz](mailto:kancelar@prevent99.cz)).



#### 4. Evidence stížnosti

O všech přijatých stížnostech a způsobech jejich vyřízení je proveden písemný záznam v *Evidenci připomínek a stížností*, která je k dispozici v zařízení Služby pro rodiny s dětmi PREVENT 99 a v kanceláři sídla PREVENT 99 z. ú.

Zápis do evidence provádí odpovědná osoba nebo jí pověřená osoba v rozsahu:

- datum a způsob přijetí stížnosti (tj. den, kdy byla obdržena poštou, elektronickou poštou, datovou zprávou, osobně předána, vyňata ze schránky na stížnosti),
- jméno a kontaktní údaje stěžovatele (v případě anonymního podání zde bude uvedeno anonym); popřípadě označit, že jde o zástupce stěžovatele,
- označení zařízení, projektu, případně osoby, proti které je stížnost podána,
- popis předmětu stížnosti (stručný popis obsahu a charakteru stížnosti),
- výsledek šetření (tj. zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná),
- opatření přijatá k zajištění nápravy,
- způsob a datum seznámení stěžovatele s výsledky,
- přílohy (např. písemná stížnost, výtisk stížnosti podané e-mailem, kopie zprávy o výsledku šetření pro stěžovatele, atd.)
- podpis odpovědné osoby, která zápis provedla.

Na vyžádání lze stěžovateli umožnit nahlížení do dokumentace jeho stížnosti a pořizování kopií či výpisu z této dokumentace.

#### 5. Způsob vyřízení stížnosti

- odpovědná osoba řeší stížnost bezodkladně,
- nezáleží na formě podání stížnosti (anonymní, jmenovité), postup je vždy stejný,
- provedení šetření k posouzení stížnosti, nápomocen může být i jiný člen organizace, který není v případě zainteresován,
- stížnost může být předmětem intervizního či supervizního setkání,
- bude-li šetřením stížnosti zjištěno pochybení na straně organizace či jeho zaměstnanců, je odpovědná osoba povinna bez prodlení učinit potřebné kroky k nápravě a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat,
- stěžovatel je vždy písemně vyrozuměn, bez ohledu na formu podání stížnosti.

Součástí podání vysvětlení stěžovateli nemohou být skutečnosti, o kterých jsou zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost. Nelze také porušit práva a právem chráněné zájmy právnických a fyzických osob.



Lhůty k písemnému vyřízení stížnosti jsou:

- do 30 dnů ode dne jejího doručení,
- do 60 dnů v odůvodněných případech, o důvodech a prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti bude stěžovatel informován.

## **6. Další možnosti podání stížnosti**

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti vedoucím zařízením spokojen, má právo odvolat se k ředitelce sekce podpory služeb, řediteli organizace nebo na zakladatele organizace. Kontakty na odpovědné osoby jsou k dispozici na webových stránkách [www.prevent99.cz](http://www.prevent99.cz).

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti orgány ústavu, nebo se jedná o stížnost na ředitele organizace, může se obrátit na tyto instituce.

### **Prověření vyřízení stížnosti**

#### **Krajský úřad Jihočeského kraje**

U Zimního stadionu 1952/2

370 01 České Budějovice

Tel: +420 386 720 600

ID datové schránky: kdib3rr

<https://www.kraj-jihocesky.cz>

#### **Český helsinský výbor, z.s.**

Štefánikova 216/21,

150 00 Praha - Smíchov

ID datové schránky: avr8rs7

<https://helcom.cz>

Stěžovatel na sociální službu může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů, od doručení informace o vyřízení stížnosti, o prověření vyřízení stížnosti, pokud:

- nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo
- nebyly dodrženy lhůty pro vyřízení stížnosti (30 dnů, popř. 60 dnů).

V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Tel.: 950 191 111

E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

ID datové schránky: sc9aavg

<https://www.mpsv.cz>