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

**POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI:**

Stížnost může podat jakákoli osoba, která přijde se službou do styku, popřípadě i osoba zastupující stěžovatele (např. jiný člen rodiny, sociální pracovník jiné služby apod.). Stížnost je možné podat jmenovitě nebo anonymně.

**Jakým způsobem je možné podat stížnost:**

1. **PÍSEMNĚ** (pro písemné podání je možné využít formulář, který je k dispozici na internetových stránkách www.prevent99.cz/podani-stiznosti nebo si jej můžete vyzvednout u vchodových dveří služby SAS) a to:
* poštou či vhozením do schránky Prevent 99 na adrese poskytovatele

**Služby pro rodiny s dětmi PREVENT** (poštovní schránka je u brány, v ulici Pionýrská či v průchodu v hlavní budově)

**Velké náměstí 216, 386 01 Strakonice**

**Služby pro rodiny s dětmi PREVENT** (POBOČKA VODŇANY, poštovní schránka je v prvním patře budovy polikliniky)

**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 email služby **sas@prevent99.cz** nebo na oficiální email organizace **kancelar@prevent99.cz**).
* osobním předáním pracovníkovi.
1. **ÚSTNĚ** (Stížnost je možné vznést k jakémukoli pracovníkovi Služby pro rodiny s dětmi PREVENT, dále pak odborné ředitelce Sekce podpory služeb nebo přímo řediteli organizace PREVENT 99 z.ú. (v případě stížnosti na vedoucího zařízení) a to:
* osobně
* telefonicky (vedoucí SAS: 725 456 750, kancelář Prevent99: 724 020 311)

**Způsob vyřízení stížnosti:**

* Podanou stížnost je odpovědná osoba povinna řešit bezodkladně.
* Odpovědná osoba provede šetření potřebná k posouzení stížnosti. V rámci šetření může být odpovědné osobě nápomocen jiný člen organizace, který není v případu zainteresován.
* Stížnost může být též předmětem intervizního či supervizního setkání.
* Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do **30 dnů od data přijetí**. Pokud toto není ze závažného důvodu možné, stěžovatel je o tom spraven (dle formy podání stížnosti – viz. níže) a je mu oznámeno přibližné datum vyřízení.
* V případě, že je 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 o průběhu šetření, výsledcích a případné nápravě ve stanovené lhůtě informován a to formou odpovídající formě podání stížnosti. Tj. v případě ústního podání – ústně, v případě elektronického podání s uvedením kontaktní e-mailové adresy – e-mailem, v případě písemného podání – písemně, v případě anonymního podání – viz. kapitola ANONYMNÍ 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 (§ 11 obč. zákoníku o ochraně osobnosti a na ochranu osobních údajů podle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů - §5 a §11 v platném znění).

**Anonymní stížnosti:**

* 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.

Průběh řešení stížnosti je zaznamenán řešitelem v knize „Evidence připomínek a stížností“ a musí obsahovat následující informace:

- Datum přijetí stížnosti,
- jméno stěžovatele,
- formulace stížnost,
- datum, kdy byl stěžovatel informován,
- postup a závěr řešení stížnosti,
- jméno a podpis řešitele stížnosti.

Nebude-li stěžovatel spokojen s výsledkem řešení stížnosti v rámci organizace, může se odvolat k nezávislému orgánu:

**Krajský úřad Jihočeského kraje**

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví – oddělení

sociálních služeb

Krajský úřad – Jihočeský kraj

Boženy Němcové 49/3, 370 76 České Budějovice

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
Tel: +420 221 921 111
posta@mpsv.cz, [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

**Veřejný ochránce práv**
Údolní 39
602 00 Brno
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:(+420) 542 542 888
Sekretariát veřejného ochránce práv a zástupkyně veřejného ochránce práv:
Tel: +420 542 542 777.cz

podatelna@ochrance, [www.ochrance.cz/kontakty/](https://www.ochrance.cz/kontakty/)

**Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1**
Štefánikova 216/21
150 00 Praha-Smíchov
Tel: +420 257 221 141
sekr@helcom.cz, [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)