

Pravidla pro podávání stížností ve Sdružení pěstounských rodin z.s.

Kdo může podat stížnost:

- osoba pečující/v evidenci/dítě v NRP
- osoba pečující/v evidenci/dítě v NRP si může zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- zákonný zástupce nebo opatrovník v zájmu dítěte v NRP
- rodinný příslušník v zájmu osoby pečující/v evidenci/dítěte v NRP
- jakýkoli blízký příbuzný v zájmu osoby pečující/v evidenci/dítěte v NRP

Na co si mohu stěžovat:

- na výkon SPOD
- na pracovníka a jeho přístup
- na informovanost o výkonu SPOD
- na dostupnost SPOD
- na organizaci výkonu SPOD
- na prostředí

Komu si mohu stěžovat:

- ústně – osobně jakémukoli pracovníkovi
- ústně – telefonicky na telefonní číslo 543 249 141,
- do schránky, která je umístěna v budově sídla Sdružení před uzamykatelnými dveřmi do kancelářských prostor Sdružení,
- elektronickou formou na e-mail: info@pestouni.cz,
- běžnou poštou na adresu: Sdružení pěstounských rodin, Anenská 10, Brno 602 00

Jak si mohu stěžovat:

- ústně – stížnost zapíše pracovník do formuláře a odevzdá odpovědné osobě za vyřízení stížnosti (viz schéma, příloha č. 3)
- písemně na daném formuláři (formulář je přístupný všem na www.pestouni.cz, u pracovníků, kteří poskytují výkon SPOD, u schránky pro podávání stížností),
- písemně v jakékoli čitelné podobě,
- anonymně.

Další pravidla:

- výběr schránek probíhá vždy v pondělí, zodpovídá za něj vedoucí Poradny NRP
- odpověď na stížnost jsme povinni doručit stěžovateli do 30 dnů
- při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací
- podání stížnosti nemá vliv na další výkon SPOD osobě pečující/ v evidenci/dítěti v NRP
- stížnosti jsou zdrojem informací o výkonu SPOD a zdrojem pro jeho zlepšování

- veškeré stížnosti a jejich řešení jsou evidovány u vedoucí Poradny NRP – v sídle Sdružení pěstounských rodin
- nejste – li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete si stěžovat u nadřízeného orgánu podle schématu
- nejste – li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete si stěžovat u nezávislého orgánu nebo instituce:

Ministerstvo práce a soc. věcí

Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 1
Telefonní číslo: 221 921 111
Email: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
Telefonní číslo: 542 542 888
Email: podatelna@ochrance.cz

Občanská poradna

Anenská 10
602 00 Brno
Telefonní číslo: 545 241 828
Email: poradna.brno@volny.cz

Český helsinský výbor

Jelení 199/5
118 00 Praha 1
Telefonní číslo: 220515188
Email: pravni@helcom.cz

Liga lidských práv

Cejl 211/43
602 00 Brno
Telefonní číslo: 545210 446
Email: info@llp.cz

Krajský úřad Jihomoravského

kraje, odbor sociálních věcí
Žerotínovo nám. 3/5
601 82 Brno