

## 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
- jakákoliv osoba (soused, anonym)

### 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 schránek důvěry, které jsou umístěny na jednotlivých Poradnách SPR elektronickou formou na e-mail: [info@pestouni.cz](mailto:info@pestouni.cz),
- běžnou poštou na adresy:
  - Sdružení pěstounských rodin, Anenská 10, Brno 602 00
  - Sdružení pěstounských rodin, Poradna NRP Plzeň, Houškova 25, Plzeň 326 00
  - Sdružení pěstounských rodin, Poradna NRP Kroměříž, Soudní 9, Kroměříž 767 01
  - Sdružení pěstounských rodin, Poradna NRP Praha, Černá 13/1705, Praha 1, 110 00
  - Sdružení pěstounských rodin, Poradna NRP České Budějovice, Na Sadech 1854/29, České Budějovice 370 01

### Jak si mohu stěžovat:

- ústně – stížnost zapíše pracovník do formuláře a odevzdá odpovědné osobě za vyřízení stížnosti (viz schéma, příloha č. 3)
- písemně v jakékoli čitelné podobě,
- anonymně.

### Další pravidla:

- výběr schránek probíhá průběžně každý pracovní den, zodpovídají za něj vedoucí jednotlivých Poraden NRP
- odpověď na stížnost jsme povinni doručit stěžovateli do 30 dnů, v případě stížností závažného charakteru do 15 dní
- 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 a založeny na jednotlivých Poradnách NRP
- 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](mailto:posta@mpsv.cz)

Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Telefonní číslo: 542 542 888  
Email: [glotzmann@ochrance.cz](mailto:glotzmann@ochrance.cz)

Občanská poradna  
Anenská 10  
602 00 Brno  
Telefonní číslo: 545 241 828  
Email: [poradna.brno@volny.cz](mailto:poradna.brno@volny.cz)

Český helsinský výbor  
Jelení 199/5  
118 00 Praha 1  
Telefonní číslo: 220515188  
Email: [pravni@helcom.cz](mailto:pravni@helcom.cz)

Liga lidských práv  
Cejl 211/43  
602 00 Brno  
Telefonní číslo: 545210 446  
Email: [brno@llp.cz](mailto:brno@llp.cz)

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