

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)
- a dále jakákoliv osoba - **stěžovatel**

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 731 507 402,
- do schránek důvěry, které jsou umístěny na jednotlivých Poradnách SPR elektronickou formou na e-mail: info@pestouni.cz,
- běžnou poštou na adresy:
 - Sdružení pěstounských rodin z.s., Anenská 10, Brno 602 00
 - Sdružení pěstounských rodin z.s., Poradna NRP Brno, Anenská 10, 602 00 Brno
 - Sdružení pěstounských rodin z.s., Poradna NRP Plzeň, Purkyňova 1020/27, Plzeň 301 00
 - Sdružení pěstounských rodin z.s., Poradna NRP Kroměříž, Soudní 9, Kroměříž 767 01
 - Sdružení pěstounských rodin z.s., Poradna NRP Praha, Na Zlatnici 144/8, Praha 1, 147 00
 - Sdružení pěstounských rodin z.s., Poradna NRP České Budějovice, Na Sadech 1854/29, České Budějovice 370 01
 - Sdružení pěstounských rodin z.s., Poradna NRP Telč, náměstí Zachariáše z Hradce 70, Telč 588 56

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, na starosti jej má pověřený pracovník (příp. první pracovník, který přichází na pracoviště) jednotlivých Poraden
- 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

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

Ministerstvo práce a soc. věcí
Na Poříčnickém právu 1
128 01 Praha 1
Telefonní číslo: 221 921 111
Email: posta@mpsv.cz

- nejste – li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete si stěžovat u nezávislého orgánu nebo instituce:

Kancelář veřejného ochránce lidských práv
Údolní 39
602 00 Brno
Email: podatelna@ochrance.cz

Liga lidských práv
Burešova 6, 602 00 Brno
Email: info@llp.cz

Český helsingský výbor z.s.
Štefánikova 216/21, Praha 150 00
E-mail: info@helcom.cz