

Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660
Účet: 2100552338/2010
Web: www.detipatridomu.cz



Děti patří domů, z. s.

náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy
IČ: 22682660

zastoupený **Dagmar Gloserovou**, pověřenou Správní radou plnou mocí ze dne 19. 12. 2019 k podepisování dohod o výkonu pěstounské péče, jako osoba pověřená podle § 48 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, písm. d) uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče a podle písmena f) poskytovat osobě pečující, s níž uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče, výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sledovat výkon pěstounské péče.
(dále jen „poskytovatel“)

a

jméno a příjmení pěstounky, datum narození

adresa trvalého pobytu

kontakt (telefon, email)

(dále jen „pěstounka“)

uzavřeli tuto

DOHODU O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE (dále jen Dohoda)

podle § 47b odst. 4 a souvisejících Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

I.

Zákonný rámec Dohody

1. Pěstounce na základě rozhodnutí Okresního soudu v sp. zn. / č. j..... ze dne, rozsudek nabyt právní moci dne....., byly svěřeny do pěstounské péče /do péče budoucích pěstounů nezletilých dětí:
 1. jméno a datum narození, trvale bytem
 2. jméno a datum narození, trvale bytem
2. Tato Dohoda upravuje podrobnosti ohledně výkonu práv a povinností pěstounky a práv a povinností poskytovatele a jejich vzájemné spolupráce **a zároveň nahrazuje předchozí Dohodu podepsanou dne ...**
3. Přílohou této Dohody je Podání a vyřízení připomínek a stížností, souhlas místně příslušného OSPOD s Dohodou v případě, že není její součástí, a Manuál pro pěstouny neboli Vnitřní směrnice č. 01/2020 o právech a povinnostech pěstounů provázených Děti patří domů, z. s. (dále jen Vnitřní směrnice č. 01/2020) s aktuální Nabídkou akcí a Ceníkem.

II.

Předmět spolupráce, klíčový pracovník

1. Předmětem spolupráce pěstounky s poskytovatelem je zajištění činností, vymezených v čl. IV. a V. této Dohody a spolupráce s klíčovým pracovníkem. Poskytovatel se s pěstounkou dohodl na osobě klíčového pracovníka, se kterým pěstounka řeší všechny záležitosti vyplývající z této Dohody, pokud okolnosti nevyžadují jiné řešení.
2. Poskytovatel může určit po projednání s pěstounkou jiného klíčového pracovníka. V případě ukončení pracovního poměru klíčového pracovníka, nebo jeho pracovní neschopnosti, která by měla se zřetelem ke všem okolnostem trvat déle než 2 měsíce, je poskytovatel povinen určit nového klíčového pracovníka a bezodkladně o tom pěstounku informovat. V případě nejasností se může pěstounka obrátit na koordinátora provázení nebo odborného garanta.
3. Pěstounka má právo požádat o změnu osoby klíčového pracovníka a to z jakéhokoli důvodu, jakož i bez uvedení důvodu. Poskytovatel je povinen jí vyhovět, s výjimkou situace, kdy žádný z jeho klíčových pracovníků v daném regionu nemá volnou kapacitu. Žádost se podává písemně na adresu kanceláře.
4. Pěstounka byla při podpisu Dohody poučena, že může kdykoli podat stížnost, pokud by z jakéhokoli důvodu nebyla spokojena se spoluprací se svým klíčovým pracovníkem nebo jinými službami. Stížnost je možné podat způsobem, který je popsán v příloze č. 1 této Dohody – Podání a vyřízení připomínek a stížností.

5. Předmětem spolupráce rodiny s klíčovým pracovníkem je doprovázení zaměřené na oblasti: péče o dítě a rozvíjení vztahu s dítětem, zajištění bezpečného a láskyplného prostředí pro dítě, spolupráce s vlastní rodinou dítěte a dalšími subjekty, vzdělávání a sebereflexe v roli pěstounky, reflexe výkonu pěstounské péče, sledování naplňování cílů stanovených na předchozích setkáních a v Individuálním plánu ochrany dítěte (IPOD) aj.
6. Na základě Dohody je vytvořen spis, ve kterém jsou osobní údaje pěstounky a dětí svěřených do pěstounské péče a dále údaje spojené s doprovázením - údaje o místně příslušném orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), zprávy pro OSPOD, výstupy z konzultací, cíle spolupráce pro obě strany, vzdělávací plán, plnění práv a povinností apod. Pěstounka a děti jí svěřené do pěstounské péče mají do spisu přístup tak, že požadované části jsou jim vytisknuty. Neplnění cílů stanovených ve spisu může být důvodem pro ukončení spolupráce.

III.

Čas, místo a forma spolupráce

1. Pěstounka se může na svého klíčového pracovníka obracet prostřednictvím telefonu nebo emailu. Při dlouhodobé pracovní neschopnosti (14 dní a více) nebo čerpání dovolené klíčový pracovník včas pěstounce sdělí, kdo jej zastupuje.
2. Osobní návštěva klíčového pracovníka realizovaná v minimálním rozsahu jednou za dva měsíce probíhá většinou v domácnosti pěstounky (případně dle osobní domluvy je možné nárazově i jiné místo) a v termínu, který vyhovuje pěstounce, dětem i klíčovému pracovníkovi. V situaci, kdy se nedaří domluvit společný termín setkání je postup následující:
 - a) Pokud se nepodaří uskutečnit společnou schůzku do 4 měsíců od uzavření Dohody nebo od posledního setkání, je pěstounce minimálně 2 týdny před návštěvou zaslána písemná výzva s termínem schůzky a na tuto skutečnost je upozorněn OSPOD.
 - b) Pokud se ani tuto návštěvu nepodaří zrealizovat, je pěstounce zaslána další výzva s termínem schůzky a upozorněn OSPOD.
 - c) Pokud ani tak návštěva neproběhne, lze po 6 měsících, během kterých se schůzku nepodařilo uskutečnit, vypovědět Dohodu ze strany doprovázející organizace.
3. Kontaktní místo se nachází na adrese kanceláře poskytovatele. V Teplicích pak na adrese Vrchlického 9. Setkání s klíčovým pracovníkem zde nebo s dalšími pracovníky poskytovatele je možné pouze po předběžné domluvě.
4. Pobytové služby (odpočinek pěstounky neboli respit, vzdělávání) budou realizovány v termínech a místech, o kterých bude pěstounka informována v podobě aktuální Nabídky akcí a aktuálního Ceníku. Pěstounka obdrží (elektronicky, poštou nebo osobně) při podpisu Dohody nebo vždy na začátku kalendářního roku Vnitřní směrnici č. 01/2020, jejíž přílohou je aktuální Nabídka akcí a aktuální Ceník. Pěstounka svým podpisem Dohody a Vnitřní směrnice č. 01/2020 stvrzuje, že souhlasí s podmínkami doprovázení. Poradenské služby budou realizovány v čase a v místě dopředu dohodnutém. Pěstounka si pro sebe a své děti také může vybírat ze služeb jiných organizací, rozhodnutí o proplacení služby je v kompetenci klíčového pracovníka v závislosti na aktuálním Ceníku a Vnitřní směrnici č. 01/2020.

IV.

Práva pěstounky

1. **Pravidelné konzultace s klíčovým pracovníkem.** Pěstounka a děti vyrůstající v její péči mají právo a možnost pravidelně konzultovat průběh pěstounské péče a to minimálně 1 x za 2 měsíce.
2. **Pomoc při zajištění osobní péče o dítě (dále jen „výpomoc“)**
 - (1) Poskytovatel se zavazuje pěstounce poskytnout výpomoc:
 - a) po dobu, kdy bude pěstounka vychovávající děti uznána za dočasně práce neschopnou, nebo v případě ošetřování osoby blízké,
 - b) při narození vlastního dítěte či při úmrtí osoby blízké
 - c) při vyřizování nezbytných záležitostí, kterými se rozumí zejména jednání na správních úradech, účast u soudu apod., na nichž povinnost účasti vyplývá pěstounce z právního předpisu (podání vysvětlení, předvolání), nebo nelze po ní spravedlivě požadovat, aby úkon opomenula (vyšetření, lékařský zákrok, podání žádosti o sociální dávku, dávku pěstounské péče, důchod apod.) Spadá sem také absolvování vzdělávání v povinném rozsahu. Při pochybnostech, zda se jedná o vyřizování nezbytné záležitosti, rozhodne na návrh klíčového pracovníka nebo pěstounky předseda nebo místopředseda Správní rady.

Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660
Účet: 2100552338/2010
Web: www.detipatridomu.cz



- (2) Výpomoc bude realizována vytipováním a oslovením vhodné osoby, která by mohla dočasně převzít péči o svěřené děti. Výpomoc bude pěstounce proplacena dle Vnitřní směrnice č. 01/2020 a aktuálního Ceníku.
- (3) Žádost o výpomoc uplatní pěstounka u klíčového pracovníka. U vyřizování nezbytné záležitosti (dle odst. 1, bod c), jejíž datum je předem známo, je pěstounka povinná požádat o poskytnutí pomoci co nejdříve, kdy se o potřebě dozví, nejpozději však 14 dní před událostí, jinak právo na poskytnutí pomoci při zajištění péče o svěřené děti zaniká.
- (4) Pěstounka přispívá vypomáhající osobě na úhradu nákladů na stravu a ubytování svěřeného dítěte z příspěvku na úhradu potřeb dítěte. Výše příspěvku může činit za jedno dítě maximálně 1/30 částky příspěvku na úhradu potřeb dítěte za den, přičemž tato částka musí být úměrně krácena při poskytnutí nikoli celodenní stravy a ubytování.

3. Odpočinek pěstounky neboli respit

- (1) Pěstounka má právo na poskytnutí pomoci se zajištěním celodenní péče o každé svěřené dítě starší 2 let v rozsahu alespoň 14 dnů v kalendářním roce, jakožto dovolené (dále „odpočinek“). Daný počet dní může být čerpán vcelku nebo zvlášť.
- (2) Poskytovatel za účelem zajištění odpočinku pěstounky:
 - a) Realizuje integrované pobyty pro děti. Informace o termínech, plné ceně, finanční spoluúčasti pěstounky a tematickém zaměření pobytů je popsána ve Vnitřní směrnici č. 01/2020 a v aktuální Nabídce akcí. Každému dítěti, které vyžaduje zvýšenou péči, bude zajištěn podpůrný asistent.
 - b) Pomáhá vybrat vhodný pobyt pro děti z veřejné nabídky dětských pobytů a dle Vnitřní směrnice č. 01/2020 a aktuálního Ceníku pěstounce proplatí část nákladů na zajištění odpočinku.
 - c) Pomáhá vytipovat vhodnou osobu pro individuální hlídání dětí a dle Vnitřní směrnice č. 01/2020 a aktuálního Ceníku pěstounce proplatí část nákladů souvisejících se zajištěním odpočinku.
- (3) Nevyčerpání 14 dnů v rámci odpočinku pěstounky se do dalšího roku nepřevádí ani se za ni neposkytuje finanční kompenzace.

4. Zprostředkování odborné pomoci

- (1) Pěstounka a všechny děti vyrůstající v rodině pěstounky mají právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci jednou za 6 měsíců a proplácení se řídí Vnitřní směrnicí č. 01/2020 a aktuálním Ceníkem.

V.

Povinnosti pěstounky

1. Kontakt dětí v pěstounské péči s vlastní rodinou

- (1) Pěstounka je povinná prohlubovat sounáležitost dítěte s biologickými rodiči a dalšími osobami jemu blízkými a podporovat dítě v kontaktu s vlastní rodinou, je-li takový kontakt v zájmu dítěte a neučinil-li soud jiné opatření. Pokud kontakt nemůže probíhat, je pěstounka povinná podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k jeho vlastní rodině.
- (2) Forma, místo a četnost kontaktu vychází z Individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD), nebo po dohodě všech zúčastněných stran.
- (3) Klíčový pracovník pomůže pěstounce s dohodnutím kontaktu s rodinou a případně bude kontaktu osobně přítomen, pokud o to pěstounka nebo dítě požádá. Průběh kontaktu je průběžně vyhodnocován.

2. Zvyšování znalostí a dovedností pěstounky; vzdělávací plán

- (1) Pěstounka má povinnost zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu 24 hodin v době 12. kalendářních měsíců po sobě jdoucích od doby vzniku pěstounské péče. Vznik pěstounské péče je dán nabytím právní moci soudního rozhodnutí o svěřením dítěte do pěstounské péče.
- (2) Klíčový pracovník ve spolupráci s pěstounkou vytváří vzdělávací plán na každé 12. měsíční období. Obsah vzdělávacího plánu vychází z potřeb pěstounky. Ve vzdělávacím plánu klíčový pracovník spolu s pěstounkou určí, jakým způsobem bude zajištěna péče o svěřené děti po dobu vzdělávání pěstounky. Pěstounka má povinnost od organizace, u níž absolvuje vzdělávací akci, požadovat osvědčení, které dokládá počet absolvovaných hodin a toto osvědčení předat klíčovému pracovníkovi.
- (3) Vzdělávání je plně hrazeno poskytovatelem, pěstounka hradí cestovné, stravné. Ubytování hradí poskytovatel jen v případě noclehu mezi dvěma dny, ve kterých se pěstounka každý den vzdělávala minimálně 6 hodin (6 x 60 minut). Cena spoluúčasti je stanovena ve Vnitřní směrnici č. 01/2020 a v aktuální Nabídce akcí. Proplácení vzdělávání u jiné organizace se řídí Vnitřní směrnicí č. 01/2020 a aktuálním Ceníkem. Pěstounka si může najít odpovídající vzdělávání také u jiných organizací. Takovéto vzdělávání je potřeba klíčovému pracovníkovi oznámit dopředu. Účast a proplácení semináře nebude pěstounce odepřeno, bude-li cena obvyklá v místě a čase, bude-li vzdělávání odpovídat potřebám

Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660
Účet: 2100552338/2010
Web: www.detipatridomu.cz



pěstounky s ohledem na výkon pěstounské péče, a půjde-li o vzdělávání v rozsahu 24 hodin v daném 12. měsíčním období.

- (4) V případě, že nedojde ke shodě o obsahu vzdělávacího plánu do poloviny vzdělávacího roku, určí poskytovatel pěstounce vhodné vzdělávání.

VI.

Finanční spoluúčast pěstounky

1. Maximální platba pěstounky (spoluúčast) za 24 hodin vzdělávání v daném 12. měsíčním období odpovídá reálné ceně za stravování, cestovné. Výše příspěvku pěstounky na úhradu stravy a ubytování v rámci výpomoci a 14 dní odpočinku může činit za jedno dítě maximálně 1/30 částky příspěvku na úhradu potřeb dítěte za den, přičemž tato částka musí být úměrně krácena při poskytnutí nikoli celodenní stravy a ubytování. Výše další spoluúčasti závisí na reálných nákladech na daný respitní pobyt a je upřesněna ve Vnitřní směrnici č. 01/2020 a v aktuální Nabídce akcí.
2. Poskytovatel nese ostatní náklady, a to náklady na mzdy a odměny pracovníků (klíčoví pracovníci, vedoucí, lektoři, odborní pracovníci a garanti, koordinátoři aktivit aj.), náklady na ubytování, stravování a cestovné pracovníků a dobrovolníků, náklady na materiál, vzdělávání, supervize, pojištění, platby za související služby apod. Tyto náklady jsou hrazeny ze Státního příspěvku na výkon pěstounské péče (dále jen Státní příspěvek).
3. Poskytovatel bude pravidelně pěstounce zasílat nebo předávat Vnitřní směrnici č. 01/2020, jejíž součástí je aktuální Ceník a Nabídka akcí, a v které budou zahrnuty reálné ceny za služby, finanční spoluúčast pěstounky a proplácení služeb jiných organizací.

VII.

Dohled nad výkonem pěstounské péče

1. Klíčový pracovník je zodpovědný za dohled nad výkonem pěstounské péče. V rámci pravidelných konzultací hovoří o samotě také se všemi dětmi vyrůstajícími v rodině pěstounky, přičemž s nimi může hovořit i v neutrálním prostředí (škola, tábor).
2. Každých 6 měsíců zpracovává klíčový pracovník zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče, kterou předává místně příslušnému OSPOD. S obsahem zprávy pěstounku seznámí. Pěstounka je oprávněná požádat o doplnění této zprávy a/nebo vznést připomínky k jejímu obsahu. Připomínky budou předány příslušnému OSPOD jako doplněk ke zprávě.
3. Pěstounka je povinná sdělit klíčovému pracovníkovi všechny důležité skutečnosti spojené s výkonem pěstounské péče a umožnit mu vykonat předem ohlášenou návštěvu v domácnosti.

VIII.

Výpověď Dohody

1. Pěstounka může vypovědět Dohodu bez udání důvodu, a to písemně na adresu poskytovatele. Výpovědní lhůta 30 dnů běží ode dne doručení výpovědi poskytovateli. Poskytovatel o této skutečnosti upozorní OSPOD. Poskytovatel může vypovědět Dohodu:
 - a) pro závažné nebo opakované porušování povinností, vyplývajících z této Dohody včetně jejích příloh,
 - b) pro opakované maření sledování naplňování této Dohody,
 - c) pro nemožnost nadále poskytovat Dohodou vymezené služby z důvodu nedostatečné personální kapacity,
 - d) z rozhodnutí správního nebo soudního řízení.Poskytovatel o této skutečnosti upozorní místně příslušný OSPOD.
2. Poskytovatel je povinen pěstounku písemně upozornit, dojde-li k jednání, jehož opakování by mohlo dát důvod k výpovědi Dohody. Pěstounka poté má 30 dní na sjednání nápravy, pokud nebude vzájemná dohoda jiná. Výpovědní lhůta skončí nejpozději uplynutím 30 dnů ode dne, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. V případě, kdy obecní úřad obce s rozšířenou působností vydá rozhodnutí podle § 47b odst. 2, Zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, končí výpovědní lhůta dnem nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

IX.

Ostatní ujednání

Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660
Účet: 2100552338/2010
Web: www.detipatridomu.cz



1. Poskytovatel je povinen vykonávat sociálně-právní ochranu v souladu s etickým kodexem Děti patří domů, z. s. a se standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí (k dispozici na webových stránkách či v kanceláři poskytovatele).
2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ve věcech souvisejících s výkonem sociálně-právní ochrany. Tato mlčenlivost se však nevztahuje na orgány sociálně-právní ochrany dětí a subjekty, které se podílejí na zajištění péče o svěřené děti. Nevztahuje se ani na případy, kdy je zákonem uložena oznamovací povinnost.
3. Poskytovatel je povinen podávat informace o spolupráci s pěstouny OSPOD, kdykoliv si je tento orgán vyžádá, a to i bez souhlasu pěstounky. Stejně tak je poskytovatel povinen umožnit státním orgánům nahlédnout do spisu za účelem kontroly naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany nebo za účelem kontroly čerpání Státního příspěvku. S těmito skutečnostmi je pěstounka před podpisem Dohody ústně obeznámena.
4. Pěstounka podpisem této Dohody dává také souhlas ke zpracování jejich osobních údajů za účelem evidence, vedení spisu, poskytnutí Státního příspěvku od Úřadu práce, a další stěžejní oblasti úzce související s poskytováním služeb.
5. Poskytovatel i pěstounka shodně prohlašují, že tato Dohoda byla sepsána na základě pravdivých údajů, podle jejich svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
6. Tato Dohoda je sepsána ve 2 resp. 3 vyhotoveních, z nichž každý účastník obdrží po jednom z nich. Podle praxe místně příslušného OSPOD obdrží tento OSPOD originál nebo kopii Dohody a Úřad práce Pardubického kraje obdrží kopii.

X. Účinnost Dohody

Tato Dohoda nabývá účinnosti ke dni podpisu obou zúčastněných stran. S uzavřením této Dohody se vyjádřil OSPOD _____ souhlas dne _____, vydaný na základě předložení návrhu této Dohody.

V _____
Dne _____

V _____
Dne _____

Dagmar Gloserová
Děti patří domů, z. s.

Jméno pěstounky
pěstounka

Děti patří domů, z. s.

Sídlo a kancelář: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy
Kancelář Teplice: Vrchlického 9, 415 02 Teplice
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz, 607 445 250

IČO: 22682660
Účet: 2100552338/2010
Web: www.detipatridomu.cz



Příloha č. 1. Podání a vyřízení připomínek a stížností

Všechny stížnosti a připomínky jsou pro naši organizaci cenné podněty, které nám pomáhají zvyšovat kvalitu, zlepšovat náš přístup, uvědomit si chyby a učit se z nich. Proto Vám stížnost ani připomínka nebude nijak na újmu, a to i kdyby se ukázala jako nedůvodná. Naopak budeme za ni rádi, jelikož můžeme znovu – novým pohledem – zhodnotit danou službu či přístup.

Připomínky a stížnosti je možné podávat na chování a přístup našich pracovníků a dobrovolníků, organizaci akce, k plánování, realizaci či zhodnocení služby, dodržování etického kodexu či dodržování slušnosti a morálky, dodržování písemných postupů a metodik, vašich práv a práv dětí a na plnění Dohody o výkonu pěstounské péče.

Rozdíl vnímáme u připomínky a stížnosti.

Připomínka je jakýkoliv váš komentář k poskytované službě nebo našemu přístupu, a to ať již ústní (např. při závěrečném slovu na vzdělávací akci), tak písemný (v dotazníku zpětné vazby, emailem), kdy však **vaše i naše vnímání závažnosti problému je spíše mírné**. Na připomínku reagujeme ústní či emailovou odpovědí s tím, že vaši připomínku registrujeme.

Stížnost je poté jakýkoliv komentář, který má pro vás charakter **závažný, je potřeba situaci prošetřit a v případě oprávněnosti zajistit nápravu, omluvu a preventivní opatření pro příště**. Stížnost můžete uvést i v dotazníku zpětné vazby, avšak je potřeba na ni výrazně upozornit. V některých případech je za stížnost námi považována i vaše drobná připomínka, kterou my vyhodnotíme jako závažnou, a tak s ní i zacházíme. (Např. upozorníte, že se vám zdá, že pracovník k dítěti přistupoval nepřiměřeně, z vaší strany nejde o formální stížnost, ale o připomínku, nicméně my situaci prošetříme a o výsledku vás budeme informovat, jako kdyby o stížnost šlo.)

Stížnost můžete podat:

- písemně na adresu: Správní rada Děti patří domů, z. s., náměstí Míru 108/28, Svitavy 568 02,
- emailem na adresu: detipatridomu@detipatridomu.cz nebo na email pracovníka, k němuž máte důvěru,
- ústně kterémukoli pracovníkovi Děti patří domů, z. s., ten si stížnost musí podrobně zapsat,
- pokud vy nebo vaše dítě máte problém s verbální komunikací, je samozřejmé, že stížnost podáte v zastoupení osoby, která váš způsob komunikace ovládá,
- **stížnost můžete podávat anonymně anebo můžete požadovat anonymní vyřizování stížnosti.**

Pokud byste se domnívali, že vaše stížnost nebyla řádně vyřízena nebo jste opravdu vážně nespokojeni s našimi službami a chováním pracovníků, obraťte se na:

- **Krajský úřad Pardubického kraje, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí**, který nám udělil souhlas k pověření sociálně-právní ochrany dětí (SPOD):
 - na adresu Komenského nám. 120, Pardubice,
 - elektronicky: petra.bila@pardubickykraj.cz,
- **Veřejného ochránce práv – Ombudsmana**:
 - písemně: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
 - elektronicky: podatelna@ochrance.cz,
 - pomocí interaktivního formuláře na webu: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>.

Vyřízení stížnosti

Vaši stížností se bude zabývat Správní rada Děti patří domů, z. s., v počtu alespoň dvou osob. Ta je povinna stížnost prošetřit a do 30 dní vám zaslat písemné vyjádření, které bude obsahovat vaši stížnost, zjištěné informace (svědectví, popisy), v případě prokázaných pochybností analýzu případných příčin, návrh preventivních opatření, stanovisko Děti patří domů, z. s., omluvu a nápravu stavu. V případě, kdyby Správní rada nebyla v případě nestranná, stanovuje výkonná ředitelka jiný alespoň dvoučlenný tým k vyřízení stížnosti. Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno po dobu 30 dní ve veřejně přístupné vitríně na adrese sídla organizace.

Budeme moc rádi, když nás o tom, co se vám nelíbí, nezdá či s čím nesouhlasíte, budete informovat. Jen tak můžeme naše služby stále zlepšovat. Chybovat je lidské a my se z našich chyb chceme učit. Děkujeme.