

## Děti patří domů, z. s.

Adresa: náměstí Míru 108/28, 568 02 Svitavy  
Kontakt: detipatridomu@detipatridomu.cz  
+420 607 445 250

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



### Děti patří domů, z. s.

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

zastoupený **Mgr. Lenkou Patočkovou**, předsedkyní Správní rady Děti patří domů, z. s.,  
jako pověřená osoba dle ust. § 48 a násl. Zákona o sociálně právní ochraně dětí (dále jen ZSPOD)  
**(dále jen „poskytovatel“)**

a

**jméno a příjmení, datum narození**  
**adresa bydliště**

jako osoba pečující ve smyslu ust. § 2a ZSPOD  
**(dále jen “osoba pečující”)**

uzavřeli tuto

## DOHODU O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE (dále jen Dohoda)

podle § 47b Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, dále podle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů

### I.

#### Zákonný rámec Dohody

- Osobě pečující bylo/ly na základě rozhodnutí Okresního soudu ve .....sp. zn. .... / č. j. .... ze dne ....., rozsudek nabyt právní moci dne ....., svěřeno/ly do pěstounské péče/do péče nezletilé dítě/děti, o které osobně pečuje:  
**1. jméno a příjmení dítěte, datum narození, trvale bytem**  
**1. jméno a příjmení dítěte, datum narození, trvale bytem**
- Tato Dohoda upravuje podrobnosti ohledně výkonu práv a povinností osoby pečující a práv a povinností poskytovatele a jejich vzájemné spolupráce.
- Přílohou této Dohody je:
  - příloha č. 1: Podání a vyřízení připomínek a stížností,
  - příloha č. 2: Manuál pro klienty doprovázení v platném znění,
  - příloha č. 3: Ceník v platném znění.

### II.

#### Předmět spolupráce, klíčový pracovník

- Předmětem spolupráce osoby pečující s poskytovatelem je zajištění činností, vymezených v čl. IV. a V. této Dohody a spolupráce s klíčovým pracovníkem.
- Osoba pečující má stanoveného klíčového pracovníka, se kterým řeší všechny záležitosti vyplývající z této Dohody, pokud okolnosti nevyžadují jiné řešení.
- V případě ukončení pracovního poměru nebo dlouhodobé pracovní neschopnosti klíčového pracovníka je poskytovatel povinen určit nového klíčového pracovníka a bezodkladně o tom osobu pečující informovat.
- Osoba pečující má právo požádat o změnu klíčového pracovníka, a to 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, je vyřízena do 14 kalendářních dnů.
- Osoba pečující byla při podpisu Dohody poučena, že může kdykoliv podat stížnost, pokud by z jakéhokoli důvodu nebyla spokojena se spoluprací se svým klíčovým pracovníkem nebo s jinými službami. Stížnost je možné podat způsobem, který je popsán v příloze č. 1 této Dohody – Podání a vyřízení připomínek a stížností.
- Předmětem spolupráce osoby pečující s klíčovým pracovníkem je doprovázení zaměřené na oblasti: péče o svěřené dítě, rozvíjení vztahu osoby pečující a svěřeného dítěte, zajištění bezpečného prostředí pro svěřené dítě, spolupráce s biologickou rodinou svěřeného dítěte a dalšími subjekty, vzdělávání a sebereflexe v roli osoby pečující, sledování naplňování cílů stanovených na předchozích konzultacích a v Individuálním plánu ochrany dítěte (IPOD).

7. Na základě Dohody je vytvořen spis, ve kterém jsou osobní údaje osoby pečující a dětí svěřených do její 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. Osoba pečující má do spisu přístup tak, že požadované části jsou jí vytisknuty.

### III.

#### Čas, místo a forma spolupráce

1. Osoba pečující se může na svého klíčového pracovníka obracet prostřednictvím telefonu nebo emailu v pracovních dnech v pracovní době od 8 - 17h. Při dlouhodobé pracovní neschopnosti (7 dní a více) nebo čerpání dovolené klíčový pracovník včas osobě pečující sdělí, kdo jej zastupuje.
2. Osobní setkání klíčového pracovníka realizovaná v minimálním rozsahu **jednou za dva měsíce** probíhá většinou v domácnosti osoby pečující (případně dle domluvy je možné i jiné místo) a v termínu, který vyhovuje osobě pečující a všem zúčastněným. V situaci, kdy se nedaří s osobou pečující domluvit společný termín setkání, je postup následující:
  1. Pokud se nepodaří uskutečnit společnou schůzku do 3 měsíců od uzavření Dohody nebo od posledního setkání, je osobě pečující minimálně 2 týdny před návštěvou zaslána písemná výzva s termínem schůzky a na tuto skutečnost je upozorněn OSPOD.
  2. Pokud se ani tuto návštěvu nepodaří zrealizovat, je osobě pečující zaslána další výzva s termínem schůzky a upozorněn OSPOD.
  3. Pokud ani tak návštěva neproběhne, je poskytovatel oprávněn vypovědět Dohodu.
3. Kontaktní místo se nachází na adrese kanceláře poskytovatele. Setkání s klíčovým pracovníkem zde nebo s dalšími pracovníky poskytovatele je možné po předchozí domluvě.
4. Pobytové služby (zejména odpočinek osoby pečující – respit, a vzdělávací aktivity) budou poskytovány v termínech a na místech stanovených v aktuálně platné **Nabídce akcí a Ceníku** (příloha č. 3 Dohody). Osobě pečující bude aktualizovaná příloha č. 3 předána (elektronicky, poštou nebo osobně) vždy na začátku kalendářního roku, případně bez zbytečného odkladu po provedení její aktualizace. Poradenské služby budou realizovány v čase a v místě dopředu dohodnutém. Osoba pečující si může vybírat také ze služeb jiných organizací, rozhodnutí o proplacení služby je v kompetenci klíčového pracovníka v závislosti na platném Ceníku a platném Manuálu pro klienty doprovázení.

### IV.

#### Práva osoby pečující

1. **Pravidelné konzultace s klíčovým pracovníkem.** Osoba pečující a děti svěřené do její péči mají právo pravidelně konzultovat průběh péče a to minimálně 1 x za 2 měsíce.
2. **Pomoc při zajištění osobní péče o dítě (dále jen „výpomoc“)**
  1. Poskytovatel se zavazuje osobě pečující poskytnout nebo zajistit výpomoc, pokud osobní péči o dítě nemůže zajistit jiná osoba dítěti blízká, která má povinnost a právo podílet se na osobní péči o dítě v těchto případech:
    - a) po dobu, kdy bude osoba pečující uznána za dočasně práce neschopnou, nebo v případě ošetřování osoby blízké,
    - b) při narození vlastního dítěte osobou pečující či při úmrtí osoby blízké,
    - c) při vyřizování nezbytných záležitostí osobou pečující (např. jednání na správních úřadech, účast u soudu apod., na nichž povinnost účasti vyplývá osobě pečující z právního předpisu (podání vysvětlení, předvolání), nebo nelze po ní spravedlivě požadovat, aby úkon opomenula (vyšetření, lékařský zákrok, podání žádosti o sociální dávku, dávku péčovské péče, důchod apod.). Spadá sem také absolvování vzdělávání v povinném rozsahu. Při pochybnostech, zda se jedná o vyřizování nezbytných záležitostí, rozhodne na návrh klíčového pracovníka nebo osoby pečující výkonná ředitelka.
  2. Pomocí při zajištění osobní péče o svěřené dítě je myšleno:
    - a. pomoc se zmapováním dostupných zdrojů v širší rodině či komunitě,
    - b. vytipování a oslovení vhodné osoby, která by mohla dočasně převzít péči o svěřené dítě,
    - c. koordinace zajištění pomoci,
    - d. dočasné zajištění péče o dítě předem vytipovaným pracovníkem poskytovatele, eventuálně vytipováním vhodné osoby, které dočasně převezme péči o svěřené dítě v případě, že nastane krizová situace.
  3. Žádost o výpomoc uplatní osoba pečující u klíčového pracovníka. U vyřizování nezbytných záležitostí (dle odst. 1, bod c), jejíž datum je předem známo, je osoba pečující povinna požádat o poskytnutí nebo zajištění pomoci co nejdříve, kdy se o potřebě dozví.
  4. Výpomoc bude osobě pečující proplacena dle Ceníku v platném znění.

- 
5. Osoba pečující přispívá vypomáhající osobě na úhradu nákladů na stravu a ubytování svěřeného dítěte z příspěvku na úhradu potřeb dítěte. Maximální výše příspěvku je uvedena v Manuálu pro klienty doprovázení v platném znění.
- 3. Odpočinek osoby pečující neboli respit**
- Osoba pečující má právo na poskytnutí nebo zajištění pomoci při celodenní péči o svěřené dítě starší 2 let v rozsahu alespoň 14 dnů v kalendářním roce (dále „odpočinek“). Daný počet dní může být čerpán vcelku nebo zvlášť.
  - Poskytovatel za účelem zajištění nebo poskytnutí odpočinku osoby pečující:
    - realizuje respitní pobyty pro děti. Informace o termínech, plné ceně a finanční spoluúčasti osoby pečující jsou popsány v Ceníku v platném znění. Pro účast dítěte na akci poskytovatele je vždy nutné, aby osoba pečující pravdivě vyplnila Dotazník k dítěti. Každému dítěti, které vyžaduje zvýšenou péči, bude zajištěn podpůrný asistent.
    - pomáhá vybrat vhodný pobyt pro děti z veřejné nabídky dětských pobytů a dle Ceníku v platném znění osobě pečující proplatí část nákladů na zajištění odpočinku.
    - pomáhá vytipovat vhodnou osobu pro individuální hlídání dětí a dle Ceníku v platném znění osobě pečující proplatí část nákladů souvisejících se zajištěním odpočinku.
  - Nevyčerpání 14 dnů v rámci odpočinku osoby pečující se do dalšího roku nepřevádí ani se za ni neposkytuje finanční kompenzace.
- 4. Odborné poradenství a zprostředkování další odborné pomoci**
- Osoba pečující má právo požádat poskytovatele o bezplatné poradenství, které jí bude poskytnuto nebo zprostředkováno v následujících oblastech:
    - řešení sociálních nebo psychických problémů,
    - řešení problémů v souvislosti s péčí o svěřené dítě, zdravím svěřeného dítěte a jeho výchovou,
    - zabezpečení péče o svěřené dítě se zdravotním postižením,
    - vzdělávání svěřeného dítěte, výběr a hodnocení možností další přípravy svěřeného dítěte na budoucí povolání, výběr vhodného zaměstnání pro svěřené dítě,
    - kulturní, sportovní a jiná zájmová činnost svěřeného dítěte,
    - uplatňování nároků osoby pečující a svěřeného dítěte v oblasti nemocenského pojištění, důchodového pojištění, podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci, státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek pro osoby se zdravotním postižením, veřejného zdravotního pojištění a při uplatňování jiných nároků a pohledávek,
    - využívání sociálních služeb,
    - při jednání s rodiči nebo jinými osobami blízkými dítěti a při udržování a rozvíjení kontaktů, dítěte s rodiči nebo jinými osobami blízkými,
    - při doplňování jejich odborných znalostí a dovedností.
  - Osoba pečující má právo na zprostředkování další formy psychologického nebo terapeutického poradenství souvisejícího s problematikou náhradní rodinné péče pro sebe, svěřené dítě, eventuálně další členy domácnosti po konzultaci s klíčovým pracovníkem a v souladu s plánem pobytu dítěte v PP. V případě, že tyto služby nebudou hrazeny z jiných veřejných zdrojů, má osoba pečující nárok na úhradu nákladů poskytovatelem ve výši stanovené Ceníkem v platném znění.
- 5. Pomoc při zajištění místa pro realizaci kontaktu oprávněných osob s dítětem a zajištění asistence**
- Osoba pečující má právo požádat o pomoc při zajištění styku svěřeného dítěte s oprávněnými osobami.
  - Není-li dohodou o kontaktu (případně rozhodnutím soudu) určeno jinak, má osoba pečující právo využít pro kontakt svěřeného dítěte s oprávněnými osobami prostory poskytovatele.
  - Není-li dohodou o kontaktu (případně rozhodnutím soudu) určeno jinak, má osoba pečující právo požádat klíčového pracovníka o asistenci při kontaktu svěřeného dítěte s oprávněnými osobami.

## V.

### Povinnosti osoby pečující

#### 1. Kontakt svěřeného dítěte s oprávněnými osobami

- Osoba pečující je povinna udržovat, rozvíjet a prohlubovat sounáležitost svěřeného dítěte s osobami dítěti blízkými a umožnit styk biologických rodičů (dále jen „oprávněné osoby“) s dítětem v PP, je-li takový kontakt v zájmu dítěte a neuchýlí-li soud jiné opatření. Pokud kontakt nemůže probíhat, je osoba pečující povinna podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k jeho vlastní rodině.
- Forma, místo a četnost kontaktu vychází z Individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD), soudního rozhodnutí nebo po dohodě všech zúčastněných stran.

3. Klíčový pracovník pomůže osobě pečující s dohodnutím kontaktu s rodinou a případně bude kontaktu osobně přítomen, pokud o to osoba pečující nebo svěřené dítě požádá. Průběh kontaktu je průběžně vyhodnocován.

### **2. Zvyšování znalostí a dovedností osoby pečující; vzdělávací plán**

1. Osoba pečující má povinnost zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu **18 hodin** v době 12. kalendářních měsíců po sobě jdoucích (dále jen "sledované období") od data podpisu této Dohody.
2. Pokud osoba pečující absolvuje během sledovaného období vzdělávání ve větším rozsahu, než je vyžadováno, lze rozdíl mezi požadovaným počtem hodin a skutečným počtem hodin započítat do rozsahu povinného vzdělávání v období bezprostředně následujícím.
3. Klíčový pracovník ve spolupráci s osobou pečující vytváří vzdělávací plán na každé sledované období. Obsah vzdělávacího plánu vychází z potřeb osoby pečující. Ve vzdělávacím plánu klíčový pracovník spolu s osobou pečující určí, jakým způsobem bude zajištěna péče o svěřené dítě po dobu vzdělávání osoby pečující. Osoba pečující má povinnost od organizace, u níž absolvuje vzdělávání, požadovat osvědčení, které dokládá počet absolvovaných hodin, a kopii tohoto osvědčení předat klíčovému pracovníkovi.
4. V případě, že nedojde ke shodě o obsahu vzdělávacího plánu do poloviny vzdělávacího roku, určí poskytovatel osobě pečující vhodné vzdělávání.

### **3. Povinnost umožnit sledovat výkon pěstounské péče**

1. Osoba pečující je povinna umožnit poskytovateli sledování výkonu pěstounské péče, zejména má povinnost být v osobním kontaktu s klíčovým pracovníkem minimálně jednou za dva měsíce.
2. Osoba pečující je povinna umožnit klíčovému pracovníkovi, aby mohl hovořit se svěřeným dítětem o samotě tak, aby mohl být bezpečně zjištěn názor svěřeného dítěte.
3. Osoba pečující má povinnost sdělit klíčovému pracovníkovi veškeré informace související s výkonem péče o svěřené dítě a změnách rozhodných pro výkon péče o svěřené dítě, a to nejpozději do 8 pracovních dnů od jejich vzniku.
4. Klíčový pracovník nejméně 1 x za 6 měsíců a při zániku Dohody zpracovává zprávu o průběhu výkonu PP a naplňování Dohody, kterou předává místně příslušnému OSPOD, případně OSPOD dítěte, je-li odlišný. Zprávu předá osobě pečující. Osoba pečující je oprávněna požádat o doplnění této zprávy a/nebo vznést připomínky k jejímu obsahu. Připomínky budou předány příslušnému OSPOD jako doplněk ke zprávě.

## **VI.**

### **Finanční spoluúčast osoby pečující**

1. Vzdělávání je plně hrazeno poskytovatelem, osoba pečující hradí cestovné, případně stravné. Ubytování hradí poskytovatel jen v případě noclehu mezi dvěma dny, ve kterých se osoba pečující vzdělává každý den minimálně 6 hodin. Osoba pečující si může najít odpovídající vzdělávání také u jiných organizací. Takovéto vzdělávání je potřeba mít odsouhlasené klíčovým pracovníkem předem. Účast a proplacení vzdělávání nebude osobě pečující odepřeno, bude-li cena obvyklá v místě a čase, bude-li vzdělávání odpovídat jejím potřebám s ohledem na péči o svěřené dítě. Cena spoluúčasti na akci poskytovatele je vždy uvedena v Nabídce akcí v platném znění.
2. Spoluúčast osoby pečující na úhradě stravy a ubytování v rámci 14 dní odpočinku je stanovena v Nabídce akcí v platném znění.
3. Poskytovatel nese ostatní náklady, a to náklady na mzdy pracovníků (klíčoví pracovníci, lektori, zdravotníci, respitní pracovníci, administrativa aj.), náklady na ubytování, technické zázemí, stravování a cestovné pracovníků a dobrovolníků, náklady na materiál, vzdělávání, supervize, pojištění, platby za související služby a režii. Tyto náklady jsou hrazeny ze Státního příspěvku na výkon pěstounské péče (dále jen Státní příspěvek) a z dalších zdrojů.
4. Poskytovatel seznámí osobu pečující s aktualizacemi Manuálu pro klienty doprovázení a Ceníku bezprostředně po jejich vydání a předá je osobě pečující v písemné formě.

## **VII.**

### **Výpověď Dohody**

1. Osoba pečující může vypovědět Dohodu bez udání důvodu a to písemně na adresu poskytovatele. Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní OSPOD.
2. Výpověď Dohody musí být poskytovateli doručena nejpozději 30 dnů před koncem kalendářního pololetí (tj. do 31.5. nebo do 1.12.) Výpovědní doba skončí k poslednímu dni kalendářního pololetí (tj. k 30. 6. nebo 31. 12.), ve kterém byla Dohoda osobou pečující vypovězena. Bude-li výpověď doručena poskytovateli později než 30

dnů před koncem kalendářního pololetí, skončí výpovědní doba k poslednímu dni kalendářního pololetí následujícího po doručení výpovědi.

3. Poskytovatel může vypovědět Dohodu:
- pro závažné nebo opakované porušování povinností, ke kterým se osoba pečující zavázala v Dohodě nebo které jí ukládá §47a odst. 2 ZSPOD,
  - pro opakované maření sledování naplňování Dohody nad výkonem PP,
  - pro nemožnost nadále poskytovat Dohodou vymezené služby z důvodu nedostatečné personální kapacity.

Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní místně příslušný OSPOD osoby pečující.

4. Poskytovatel je povinen osobu pečující písemně upozornit, dojde-li k jednání, jehož opakování by mohlo dát důvod k výpovědi Dohody. Osoba pečující má poté 30 dní na sjednání nápravy, pokud nebude vzájemná dohoda jiná. Pokud nebude sjednána náprava je poskytovatel oprávněn dohodu vypovědět za podmínek a ve lhůtách stanovených ve článku VII. odst. 2.
5. Dohoda bude ukončena v případě, kdy osoba pečující přestane dlouhodobě osobně pečovat o svěřené dítě a toto dítě bude plně zajištěno jinou formou péče, např. nástup dítěte do ZDVOP. Dohoda pak končí dnem nástupu dítěte do takového zařízení.

## VIII.

### Ostatní ujednání

1. Poskytovatel je povinen vykonávat sociálně-právní ochranu s platnými právními předpisy, 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. Nevztahuje se ani na případy, kdy je zákonem uložena oznamovací povinnost.
3. Poskytovatel je povinen podávat informace o spolupráci s osobou pečující OSPOD, kdykoliv si je tento orgán vyžádá, a to i bez souhlasu osoby pečující. 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 osoba pečující před podpisem Dohody ústně obeznána.
4. Osoba pečující prohlašuje, že byla před podpisem Dohody seznámena s vnitřními pravidly poskytovatele stanovenými pro poskytování SPOD (Manuál pro klienty doprovázení v platném znění, Ceník v platném znění) a zároveň se zavazuje je dodržovat.
5. Poskytovatel i osoba pečující 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 3 stejnopisech, z nichž každá má platnost originálu. Každý účastník obdrží po jednom z nich. Originál Dohody obdrží také místně příslušný OSPOD a kopii také Úřad práce - Krajská pobočka Pardubice.

## IX.

### Účinnost Dohody

Tato Dohoda nabývá účinnosti k podpisu obou stran.

V \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_

Dne \_\_\_\_\_

Dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Mgr. Lenka Patočková  
Děti patří domů, z. s.

\_\_\_\_\_  
jméno a příjmení  
osoba pečující

Místně příslušný OSPOD osoby pečující převzal stejnopis Dohody dne: \_\_\_\_\_  
(podpis a razítko)

### 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:

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

#### Vyřízení stížnosti

Vaší 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 prokázání 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.**