

# PRAVIDLA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Klient má právo kdykoliv podat stížnost na poskytování sociální služby v Centru VELAN. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je poskytována sociální služba a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
2. Stížnost může podat:
  - a. klient,
  - b. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
  - c. osoba blízká (pokud klient nemůže podat stížnost s ohledem na zdravotní stav nebo zemřel),
  - d. zmocněná osoba (na základě plné moci – i ústní),
  - e. člen domácnosti oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku,
  - f. zaměstnanec poskytovatele.
3. Stížnost lze podat poskytovateli, a to **osobně, písemně, e-mailem, datovou schránkou, telefonicky nebo anonymně** (vhozením do schránky stížností v Centru VELAN).
4. Stížnost bude vyřízena v nejkratším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení stížnosti poskytovateli. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení a jeho důvodech bude stěžovatel písemně informován. O způsobu vyřízení stížnosti bude stěžovatel písemně vyrozuměn (vyjma anonymních stížností).
5. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může se obrátit na statutárního zástupce poskytovatele. Zároveň může do 60 dnů od doručení vyrozumění nebo po marném uplynutí lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti (§ 99b zákona 108/2006 Sb.). Klient má také možnost obrátit se na nezávislé orgány, např. veřejného ochránce práv nebo nevládní organizace zabývající se ochranou lidských práv.
6. Poskytovatel vede o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení písemnou evidenci (listinně nebo elektronicky). Evidence je přehledná a průkazná a obsahuje datum přijetí, způsob vyřízení a datum vyrozumění stěžovatele.

## Kontakty pro podání stížností, odvolání a podnětů k prošetření

Kategorie	Subjekt	Kontakt
<b>Poskytovatel</b>	Hnutí humanitární pomoci	L. Janáčka 2184/15, 678 01 Blansko • e-mail: hhp@hhp.cz • ID DS: tpgmmk4
<b>Služba</b>	Chráněné bydlení Centrum VELAN	Dlouhá 3, 678 01 Blansko-Klepačov • e-mail: centrum@hhp.cz
<b>Statutární zástupce poskytovatele</b>	Marek Rada	tel: 773 832 055 • e-mail: rada@hhp.cz
<b>Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)</b>		Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2 • e-mail: posta@mpsv.cz • ID DS: sc9aavg • www.mpsv.cz
<b>Veřejný ochránce práv (ombudsman)</b>		Údolní 39, 602 00 Brno • tel.: 542 542 888 • e-mail: podatelna@ochrance.cz • ID DS: jz5adky • <a href="http://www.ochrance.cz">www.ochrance.cz</a>
<b>Český helsinský výbor</b>		Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 • tel.: 257 221 142 • e-mail: info@helcom.cz • www.helcom.cz

# PRAVIDLA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – SNADNÉ ČTENÍ

## KDYŽ NEJSEM SPOKOJEN

- Každý má právo říct, že se mu něco nelíbí.
- Tomu se říká **stížnost**.
- Stížnost není špatná věc. Pomáhá nám zlepšovat službu.
- Nikdo nesmí být potrestán za to, že podal stížnost.



## KOMU MŮŽU ŘÍCT, ŽE JSEM NESPOKOJEN

- svému asistentovi
- sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu
- statutárnímu zástupci služby
- jiné osobě, které věřím (např. rodině, kamarádovi)



## JAK MŮŽU STÍŽNOST PODAT

- říct ústy (ústně)
- napsat dopisem
- poslat e-mailem nebo datovou schránkou
- vhodit do schránky stížností (je na chodbě v Centru VELAN)
- můžu ji podat i anonymně (bez jména)



## CO SE DĚJE PO PODÁNÍ

- Vedoucí nebo sociální pracovník stížnost prošetří.
- Do 30 dnů dostanu odpověď – písemně nebo osobně mi vysvětlí, jak to dopadlo.
- Někdy to může trvat déle (ne víc než 60 dnů), ale musí mi to včas říct.



## KDYŽ NEJSEM SPOKOJEN S ODPOVĚDÍ

- Můžu říct statutárnímu zástupci poskytovatele.
- Můžu také požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), aby se na moji stížnost podívalo znovu.
- To můžu udělat do 60 dnů od kdy jsem dostal odpověď.



## KDE NAJDU POMOC



### Kdo

### Jak se spojit

Centrum VELAN – chráněné  
bydlení

Dlouhá 3, Blansko-Klepačov • [centrum@hbp.cz](mailto:centrum@hbp.cz)

Hnutí humanitární pomoci  
(zřizovatel)

[hbp@hbp.cz](mailto:hbp@hbp.cz) • Janáčkova 2184/15, Blansko • Datová  
schránka: tpgmmk4

Ministerstvo práce a  
sociálních věcí

[posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz) • [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Veřejný ochránce práv

[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) • [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

## PAMATUJ

- Stížnost není špatná věc.
- Pomáhá zlepšovat službu.
- Nikdo ti nesmí ublížit za to, že si stěžuješ.



PLATNÉ OD: 27.03.2026

SCHVÁLIL: