

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

PLATNÉ OD: 13.02.2026

SCHVÁLIL: