



## **Postup pro podání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností**

Každý zájemce, klient či jeho blízký má právo podat podnět, připomínku nebo stížnost (dále jen stížnost) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Baobab z.s. vychází při vyřizování stížností z toho, že stížnost není jen prostředkem pro vyjádření nespokojenosti, ale je i důležitým podnětem pro možné pozitivní změny v rámci poskytované služby.

1. Zájemce, klient nebo jemu blízká osoba má právo podat stížnost na kvalitu či způsob poskytování služby. Pro podání stížnosti si může každý zvolit svého zástupce z řad blízkých lidí či z řad právnických osob.
2. Stížnost přijme kterýkoliv pracovník Baobab z.s.
3. Stížnost může být podána osobně, telefonicky, písemně, emailem nebo anonymně do schránky na podněty, připomínky a stížnosti umístěné na chodbě sídla organizace, Pujmanové 1219/8, Praha 4, 14000.
4. K uspokojivému a rychlému vyřízení stížnosti je vhodné, aby byla stížnost co nejkonkrétnější, aby stěžovatel uvedl svá očekávání ohledně řešení stížnosti a své přání, jak být informován o výsledcích řešení stížnosti (kontaktní adresu, telefon, mail apod.). Tyto náležitosti nejsou pro stížnost nezbytné.
5. Stížnost je vyřízena a stěžovatel je informován o výsledku stížnosti do 30 dnů od jejího podání nebo jejího vyzvednutí ze schránky.
6. Stěžovatel je o vyřízení stížnosti informován formou, kterou sám zvolil. V případě anonymní stížnosti je výsledek vyvěšen na nástěnce Baobab z.s. (Pujmanové 1219/8) po dobu 30 dní.
7. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost podat odvolání proti vyřízení stížnosti nebo se obrátit se na další nadřízené osoby, nebo na jiné instituce (kontakty jsou uvedeny v příloze).

## **Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány, které přijímají a jsou oprávněny řešit a vyřizovat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby**

### **Kontakty pro podání stížnosti v rámci Baobab z.s.:**

Jakub Vlach, vedoucí služby soc. rehabilitace Baobab z.s.  
Pujmanové 1219/8, Praha 4  
Email: [jakub.vlach@baobab-zs.cz](mailto:jakub.vlach@baobab-zs.cz)  
Telefon: 739 095 869

Mgr. Petra Bartovská, ředitelka a předsedkyně spolku Baobab z.s.  
Pujmanové 1219/8, Praha 4  
Email: [reditel@baobab-zs.cz](mailto:reditel@baobab-zs.cz)  
Telefon: 736 227 474



Baobab z.s., Pujmanové 1219/8, Praha 4, IČ:67360670 Tel.; 739 095 869;  
[baobab@baobab-zs.cz](mailto:baobab@baobab-zs.cz); [www.baobab-zs.cz](http://www.baobab-zs.cz)

---

**Umístění „Schránky na podněty, připomínky a stížnosti“ Baobab z.s.:**

Veřejné prostory v 1. patře na adrese: Pujmanové 1219/8, Praha 4

**Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány:** Podněty je možné podávat písemně či osobně.

**MPSV**

Odbor inspekce sociálních služeb

Podskalská 19

128 00 Praha 2

Telefon: 950 192 137

**Český helsinský výbor**

Český helsinský výbor je nevládní neziskovou organizací pro lidská práva.

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

Telefon: 220 515 223, email: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

**Občanské poradny**

Občanské poradny jsou nezávislou institucí, kde lze bezplatně a nestranně žádat pomoc při řešení obtíží.

Asociace občanských poraden

Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3

Telefon: 284 019 220

**Ombudsman**

Ombudsman je veřejný ochránce práv, jde o osobu, která je státem pověřená k řešení stížností jednotlivců na jednání veřejné správy či z vlastní iniciativy upozorňovat na nesrovnalosti či protiprávnosti.

Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 888, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) , IDDS: jz5adky