



Centrum pro rodinu a sociální péči z. s.  
Hornopolní 2254/21, 702 00 Ostrava

# *OPERAČNÍ MANUÁL ORGANIZACE*

## *ČÁST 7*

# *STÍŽNOSTI*



<b>7. STÍŽNOSTI .....</b>	<b>3</b>
7.1. STÍŽNOSTI .....	3
7.1.1. Úvod .....	3
7.1.2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností .....	3
7.1.3. Kdo může podat podnět nebo stížnost .....	4
7.1.4. Komu je možné stížnost nebo podnět předat .....	4
7.1.5. Kdo podnět nebo stížnost vyřizuje .....	4
7.1.6. Způsoby podání podnětů a stížností .....	4
7.1.7. Evidence podnětů a stížností .....	5
7.1.8. Postup při vyřizování podnětů a stížností .....	6
7.1.9. Informování o způsobech podání a vyřizování podnětů nebo stížností .....	8
7.1.10. Postup při vyhodnocování stížností .....	8
7.1.11. Kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti .....	8
7.1.12. Přílohy .....	9
7.2. VNITŘNÍ OZNAMOVACÍ SYSTÉM V CPR – OCHRANA OZNAMOVATELŮ (WHISTLEBLOWING) .....	9
7.2.1. Komu je VOS určen .....	9
7.2.2. Příslušná osoba .....	10
7.2.3. Které jednání lze oznamovat .....	10
7.2.4. Poučení oznamovatele .....	10
7.2.5. Podání oznámení .....	11
7.2.6. Záruky pro stěžovatele .....	11



## 7. STÍŽNOSTI

### 7. 1. STÍŽNOSTI

#### 7. 1. 1. ÚVOD

Smyslem tohoto OM je upravit postup při podávání podnětů a stížností na kvalitu služby nebo způsob poskytování služby či aktivity. Pravidla přispívají k respektování lidských práv, důstojnosti a oprávněných zájmů těch, kteří naše služby a aktivity využívají. Podněty a stížnosti jsou pro nás nejenom zdrojem neustálého zkvalitňování poskytované služby/aktivity, ale v neposlední řadě nás také vedou k zamyšlení nad tím, zda konkrétní způsob, jakým je služba či aktivita poskytována, není potřeba zlepšit, upravit či změnit.

Součástí metodik služeb a aktivit jsou postupy přizpůsobené jejich specifikům a potřebám, taktéž přílohy tohoto OM mohou být upraveny.

#### Vymezení pojmů

**Podnět** – návrh ke zlepšení

**Stížnost** – nespokojenost s kvalitou poskytované služby či aktivity nebo se způsobem poskytování služby/aktivity. Obsahuje-li podání informace o porušování práv klienta, je vždy považováno za stížnost.

#### 7. 1. 2. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Každý klient služby/aktivity má právo podat stížnost není-li spokojen se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb/aktivit, přístupem zaměstnanců.
- Zaměstnanci CPR se vážně zaobírají také podněty k poskytované službě/aktivitě a podmínkám jejich poskytování.
- Každá stížnost je brána pozitivně, měla by vést ke zkvalitňování poskytované služby/aktivity. Podaná stížnost nemá negativní vliv na kvalitu poskytnutých služeb/aktivit klientovi.
- Klient má možnost zvolit si svého zástupce, který jej bude zastupovat při vyřizování stížnosti (např. příbuzný, přítel, pracovník nějaké instituce).
- V CPR se zabýváme také anonymními stížnostmi, neboť jde o prostředek, pomocí něhož lze zjišťovat spokojenost osob se způsobem poskytování služby/aktivity. Tato možnost může být klientem subjektivně vnímána jako jediná k vyjádření nespokojenosti v jeho situaci.
- Pokud ten, kdo si chce stěžovat, požádá zaměstnance služby/aktivity o pomoc se sepsáním stížnosti, zaměstnanec poskytne podporu s jejím sepsáním.
- Klient, uživatel služby nebo jiná osoba může podnět nebo stížnost napsat na jakýkoli papír nebo může využít formulář Na podněty a stížnosti, který je k dispozici na nástěnkách nebo jiných místech v jednotlivých patrech konkrétní služby/aktivity Centra pro rodinu a sociální péči na adrese Hornopolní 2254/21 nebo na webových stránkách organizace.



- Podněty a stížnosti jsou zaevidovány v Tabulce evidence podnětů a stížností (viz příloha č. 1), založeny v Knize podnětů a stížností, která se nachází v kanceláři vedoucího služby/aktivity. Každá služba/aktivita má vlastní Knihu podnětů a stížností.
- Při vyřizování stížnosti je poskytnut dostatek prostoru k vyjádření názoru stěžovatele či případných svědků.

---

#### 7. 1. 3. KDO MŮŽE PODAT PODNĚT NEBO STÍŽNOST

- Klient
- Zástupce klienta, kterého si klient zvolil.
- Kterákoli fyzická nebo právnická osoba.

---

#### 7. 1. 4. KOMU JE MOŽNÉ STÍŽNOST NEBO PODNĚT PŘEDAT

- Podněty nebo stížnosti týkající se kvality služby/aktivity či způsobu poskytování služby **přijímá kterýkoli zaměstnanec služby/aktivity**. V případě potřeby poskytne zaměstnanec podporu se sepsáním podání.
- Týká-li se stížnost konkrétního zaměstnance, nemůže ji tento zaměstnanec přijmout a zaznamenat.

---

#### 7. 1. 5. KDO PODNĚT NEBO STÍŽNOST VYŘIZUJE

- Podněty řeší zaměstnanci služby/aktivity na místě. Podněty, které nejsou v kompetenci zaměstnance dané služby/aktivity – např. zabezpečení materiálně technických podmínek služby/aktivity, konzultují nebo předají k řešení vedoucímu konkrétní služby/aktivity nebo vedoucímu Střediska RODINA, vedoucímu Střediska VÝZVA nebo vedoucímu oddělení FaPR.
- Pověřenou osobou pro řešení stížností je vedoucí konkrétní služby/aktivity případně jeho zástupce. V případě jejich nepřítomnosti vedoucí příslušného střediska.
- Řešení stížností, jež se týkají vedoucích služeb, jsou v kompetenci vedoucích příslušných středisek.
- Stížnost, která se vztahuje na vedoucího střediska nebo vedoucího oddělení FaPR, vyřizuje předseda organizace.
- Stížnost, která se vztahuje na zaměstnance pastorační větve a souvisí s poskytováním pastoračních aktivit, vyřizuje vedoucí pastorační větve.
- Stížnost, která se vztahuje na předsedu a místopředsedu, přijímá výkonná rada, která může k řešení stížnosti ustanovit komisi pro vyřizování stížností.

---

#### 7. 1. 6. ZPŮSOBY PODÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

OPERAČNÍ MANUÁL - OM 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování programů



- **Ústně:** klient nebo jeho zástupce či jiná osoba sdělí podnět nebo stížnost kterémukoliv zaměstnanci služby/aktivity.
- **Písemně:** klient nebo jiná osoba může podnět nebo stížnost napsat na jakýkoli papír, nebo může využít formulář Na podněty a stížnosti pro zaznamenání a vyřízení stížnosti (viz příloha č. 2), který je k dispozici na nástěnkách nebo jiných místech v jednotlivých patrech konkrétní služby/aktivity budovy Centra pro rodinu a sociální péči na adrese Hornopolní 2254/21.
  - Vhozením do schránky podnětů a stížností umístěné u vstupu na rampu do budovy Centra pro rodinu a sociální péči na adrese Hornopolní 2254/21, Ostrava.
  - Schránka je vybírána zpravidla 1x za dva týdny. Výběr schránky provádí 2 zaměstnanci – vedoucí Střediska RODINA a vedoucí Střediska VÝZVA (v případě nepřítomnosti vedoucího střediska či na jeho pokyn je výběrem pověřen zástupce).
  - O výběru schránky je proveden písemný záznam s datem výběru, jménem a podpisem zaměstnanců, kteří schránku vybrali. Záznamy o výběrech jsou uchovávány u asistentky ředitele na sekretariátu CPR.
  - Předáním kterémukoliv zaměstnanci konkrétní služby/aktivity.
  - Poštou na adresu: Centrum pro rodinu a sociální péči, Hornopolní 2254/21, Ostrava.
  - E-mailem na adresu: [cpr@prorodiny.cz](mailto:cpr@prorodiny.cz); [rodina@prorodiny.cz](mailto:rodina@prorodiny.cz) nebo [vyzva@prorodiny.cz](mailto:vyzva@prorodiny.cz).
  - Zasláním SMS kterémukoliv zaměstnanci konkrétní služby/aktivity.
  - Prostřednictvím sociálních sítí.
  - Datovou schránkou: qu4i9v7
- **Telefonicky:**
  - vedoucí konkrétní služby/aktivity, jeho zástupce nebo zaměstnance služby/aktivity
  - vedoucí Střediska RODINA: Mgr. Monika Chlopčíková, tel: 774 724 428
  - vedoucí Střediska VÝZVA: Rostislav Macošek, tel: 775 244 210
  - vedoucí oddělení FaPR: Bc. Alžběta Vodseďálková, DiS.
  - vedoucí pastoračních aktivit: Bc. Marek Schneider, tel: 774 244 332
  - předseda organizace: Bc. Marek Schneider, tel: 774 244 332
- **Anonymně podané stížnosti** (stěžovatel není podepsán, nesdělí své jméno nebo si nepřeje, aby jeho jméno bylo uvedeno)

---

## 7. 1. 7. EVIDENCE PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

- **Osobní či telefonické podání podnětu nebo stížnosti**
  - Zaměstnanec služby/aktivity, který podnět přijal, předá informace vedoucímu služby (v případě nepřítomnosti jeho zástupci), vedoucímu daného střediska nebo předsedovi organizace. Vedoucí služby, vedoucí střediska nebo předseda organizace provede zápis do Tabulky evidence podnětů a stížností; Není-li možné informace předat vedoucímu služby/aktivity ani vedoucímu střediska, zaměstnanec je zapíše do připraveného



Formuláře pro zaznamenání a vyřízení stížnosti, který předá vedoucímu služby (vedoucímu střediska, předsedovi organizace) při nejbližší příležitosti.

- Zaměstnanec, který stížnost přijal, zaznamená potřebné informace do Formuláře pro zaznamenání a vyřízení stížnosti, přičemž se drží formulací stěžovatele. Zápis je poté opatřen podpisem zaměstnance, který zápis provedl. Stěžovatel po přečtení zápisu (při osobním podání) stvrdí svým podpisem (je-li to možné) správnost zapsaných údajů, pokud odmítne zápis podepsat, zaměstnanec toto do zápisu zaznamená;
- Zaměstnanec předá vyplněný Formulář pro zaznamenání a vyřízení stížnosti vedoucímu služby/aktivity (vedoucímu střediska, předsedovi);
- Vedoucí služby/aktivity (vedoucí střediska, předseda) podání zaeviduje do Tabulky evidence podnětů a stížností;
- Tabulku společně s vyplněným Formulářem založí do Knihy podnětů a stížností.

#### – **Písemné podání podnětu nebo stížnosti**

- Vedoucí služby (vedoucí střediska) zaeviduje podání do Tabulky evidence podnětů a stížností.
- Tabulku společně s Formulářem pro zaznamenání a vyřízení stížnosti (nebo jakýmkoli papírem, na kterém je podnět nebo stížnost předána) založí do Knihy podnětů a stížností.
- V případě podání stížnosti, jejíž obsah není srozumitelný, doplní se stěžovatelem potřebné skutečnosti a zaznamená je do Formuláře pro zaznamenání a vyřízení stížnosti. Při zaznamenání se drží formulací stěžovatele.

#### – **Knihy podnětů a stížností obsahuje:**

- Tabulku podnětů a stížností, do které se zapisují přijatá podání,
- sekci podněty a stížnosti (Formulář pro zaznamenání a vyřízení stížnosti a případně podnět či stížnost – bylo-li podáno na samostatném papíru, e-mail, dopis...)
- sekci konflikty: zde se zakládají písemná podání, která nebyla vyhodnocena jako stížnost, ale ani jako podnět. V tomto případě nedochází k záznamu do Tabulky podnětů a stížností, ale zapsání takového konfliktu a způsobu jeho řešení na samostatný formulář.

---

### 7. 1. 8. POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

- Podněty řeší zaměstnanci na místě a operativně a o postupu informují vedoucího dané služby/aktivity (vedoucího střediska RODINA). Zaměstnanec provede zápis do Tabulky evidence podnětů a stížností. Podněty, které nejsou v kompetenci daného zaměstnance – např. zabezpečení materiálně technických podmínek služby, konzultují nebo předají k řešení vedoucímu služby nebo vedoucímu daného střediska.



- Řešení stížností je v kompetenci vedoucího služby/aktivity (vedoucí střediska řeší stížnosti, které nejsou v kompetenci vedoucího služby/aktivity – např. stížnost na vedoucího služby či aktivity). Ten prověří veškeré skutečnosti související s předmětným podáním. Zejména se soustředí na to, zda byly dodrženy metodické postupy, pravidla zařízení, zpravidla hovoří se zúčastněnými stranami (s tím, kdo si stěžuje, se zaměstnanci, pokud se stížnost týká konkrétní osoby, také s touto osobou). Na konci prověřování probere celou záležitost s vedoucím daného střediska/předsedou. Společně přijmou stanovisko, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná nebo neprověřitelná. V případě, že stížnost vyhodnotí jako oprávněnou nebo částečně oprávněnou, zajistí přijetí potřebných nápravných opatření. Poté vedoucí služby/aktivity (vedoucí střediska, předseda, komise pro vyřizování stížností) sepíše písemnou odpověď nebo pozve stěžovatele k ústnímu projednání, ze kterého provede zápis.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní ode dne doručení stížnosti zaměstnanci služby/aktivity. Po této lhůtě je stěžovatel informován o výsledku šetření stížnosti; taktéž jsou informováni i další zainteresovaní zaměstnanci služby či aktivity. V případě, že lhůta pro vyřizování stížnosti překročí stanovených 30 kalendářních dnů, je stěžovatel vyrozuměn vedoucím dané služby/vedoucím střediska/předsedou organizace o prodloužení lhůty. Toto vyrozumění se vyhotovuje v písemné formě a obsahuje důvody pro prodloužení lhůty. Lhůta se může prodloužit o maximálně dalších 30 kalendářních dní.
- Pokud stěžovatel nepožádal o jiný způsob vyrozumění o řešení stížnosti, platí, že na stížnost se odpovídá písemně (dopis, e-mail, SMS, sociální síť, datová schránka – podle způsobu, jakým byla stížnost zaslána; u dopisu je předpokladem znalost jména stěžovatele a korespondenční adresy).
- Anonymní stížnosti – vyhodnocení stížnosti a přijatá opatření jsou vyvěšeny na nástěnkách, které jsou umístěny v jednotlivých patrech konkrétní služby/aktivity Centra pro rodinu a sociální péči na adrese Hornopolská 2254/21, ještě po dobu 10 kalendářních dnů ode dne, který byl posledním dnem lhůty pro vyřízení stížnosti. Odpověď na anonymní stížnost, která byla zaslána e-mailem, bude na tento e-mail odeslána. V případě, že došlo k posunutí termínu k vyřízení stížnosti, je o tomto informace vyvěšena na nástěnce.
- Písemné podání a vyřízení stížnosti obsahuje následující (Formulář pro podání a vyřízení stížnosti – viz příloha č. 2):
  - číslo jednací,
  - datum přijetí stížnosti,
  - datum vyřízení stížnosti,
  - jméno a podpis osoby (osob), která stížnost přijala,
  - jméno a podpis osoby, která stížnost podala,
  - jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala,
  - rekapitulace předmětu stížnosti,
  - výsledek vyřízení stížnosti s popisem kroků, jak byla stížnost vyřizována,



- informace o přijatých opatřeních, která vedou k nápravě či odstranění zjištěných nedostatků, jež byly předmětem stížnosti,
- kam se může stěžovatel obrátit pro ověření postupu vyřízení stížnosti v případě, že není spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti.

---

#### 7. 1. 9. INFORMOVÁNÍ O ZPŮSOBECH PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ NEBO STÍŽNOSTÍ

Klientům, jejich zástupcům či jiným osobám jsou k dispozici písemně zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve zkrácené verzi. Tato verze je uložena v kanceláři zaměstnanců konkrétní služby či aktivity, dále na nástěnkách v jednotlivých patrech budovy CPR (případně v konzultačních místnostech).

Klienti jsou o způsobech podávání a vyřizování podnětů a stížností informováni především svými klíčovými pracovníky, poradci/konzultanty nebo vedoucími služeb či aktivit. O tomto provede zaměstnanec zápis do dokumentace klienta.

---

#### 7. 1. 10. POSTUP PŘI VYHODNOCOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jednou ročně (konkrétní termín si určuje služba/aktivita) zaměstnanci na poradě týmu služby/aktivity hodnotí podněty a stížnosti. S odstupem času tedy analyzují témata stížností, zhodnotí, zda reagovali při řešení stížností optimálně a zda přijatá opatření vedla ke zkvalitňování služby. V zápise z porady je o této činnosti veden záznam.

Zaměstnanci jsou si vědomi, že podněty i stížnosti jsou jedním ze zdrojů zpětné vazby na poskytovanou službu a jsou nástrojem pro hodnocení a zvyšování kvality poskytované služby.

---

#### 7. 1. 11. KAM SE OBRÁTIT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

V případě, že stěžovatel není spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány a instituce:

##### **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

Odbor sociálních věcí

28. října 117

702 18 Ostrava

tel.: 595 622 222

e-mail: [posta@misk.cz](mailto:posta@misk.cz)

##### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčnickém právu 1

Odbor sociálních služeb

128 01 Praha 2



tel.: 221 921 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

### Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

---

## 7. 1. 12. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - **Tabulka evidence podnětů a stížností**

Příloha č. 2 - **Formulář pro zaznamenání a vyřízení stížnosti**

## 7. 2. VNITŘNÍ OZNAMOVACÍ SYSTÉM V CPR – OCHRANA OZNAMOVATELŮ (WHISTLEBLOWING)

V Centru pro rodinu a sociální péči z. s. je na základě směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1937 ze dne 23. října 2019, o ochraně osob, které oznamují porušení práva unie (dále směrnice) a na základě zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů (dále zákon o ochraně oznamovatelů), zřízen vnitřní oznamovací systém (dále VOS), prostřednictvím kterého mohou zaměstnanci podat oznámení o možném protiprávním jednání, k němuž v rámci CPR již došlo, nebo ke kterému má dojít v budoucnu. Podání oznámení přispívá ke snížení rizika protiprávního jednání a ke zlepšení fungování CPR.

VOS umožňuje podat oznámení o jednání či situacích, o nichž se pracovníci domnívají, že jsou v rozporu s platnými právními předpisy.

---

### 7. 2. 1. KOMU JE VOS URČEN

Je určen pro zaměstnance CPR, kterými jsou zaměstnanci v pracovněprávním vztahu, osoby konající dobrovolnickou činnost, odbornou praxi nebo stáž (dále všichni jako zaměstnanci).

V souladu s ustanovením § 9 odst. 2 písm. a) a písm. b) bod 3 zákona o ochraně oznamovatelů CPR jakožto povinný subjekt vylučuje přijímání oznámení od osoby, která pro CPR nevykonává práci či jinou obdobnou činnost dle ustanovení § 2 odst. 3 písm. a), písm. b), písm. h) nebo písm. i) zákona o ochraně oznamovatelů. Pro tyto osoby není VOS určen a CPR od nich oznámení nebude přijímat.

Oznamovatel je při podání oznámení dle zákona o ochraně oznamovatelů chráněn před odvetnými opatřeními, kterými jsou jednání nebo jeho opomenutí v souvislosti s prací nebo jinou obdobnou činností oznamovatele, které bylo vyvoláno učiněním oznámení a které oznamovateli může způsobit újmu.



---

### 7. 2. 2. PŘÍSLUŠNÁ OSOBA

Příslušnou osobou CPR je Jan Zuchnický, DiS.

Příslušná osoba má jako jediná přístup do aplikace VOS a jako jediná má také přístup k osobním údajům oznamovatele. Je povinna postupovat nestranně a zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděla při výkonu své činnosti.

Příslušná osoba přijímá a posuzuje důvodnost oznámení podaného skrze VOS. Je-li oznámení posouzeno jako důvodné, navrhne příslušná osoba povinnému subjektu (tj. CPR) opatření k předejití nebo nápravě protiprávního stavu. O posouzení oznámení je oznamovatel informován zpravidla do 30 dní ode dne podání oznámení.

---

### 7. 2. 3. KTERÉ JEDNÁNÍ LZE OZNAMOVAT

Oznámit je možné jednání, které:

- má znaky protiprávního činu,
- má znaky přestupku, za který zákon stanoví horní sazbu pokuty alespoň 100 000,- Kč,
- porušuje zákon o ochraně oznamovatelů, nebo
- porušuje jiný právní předpis nebo předpis EU
  - v oblasti finančních služeb, povinného auditu a jiných ověřovacích služeb, finančních produktů a finančních trhů, daně z příjmů právnických osob,
  - předcházení legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
  - ochrany spotřebitele v souladu s požadavky na výrobky včetně jejich bezpečnosti,
  - bezpečnosti dopravy, přepravy a provozu na pozemních komunikacích,
  - ochrany životního prostředí,
  - bezpečnosti potravin a krmiv a ochrany zvířat a jejich zdraví,
  - radiční ochrany a jaderné bezpečnosti,
  - hospodářské soutěže, veřejných dražeb a zadávání veřejných zakázek,
  - ochrany vnitřního pořádku a bezpečnosti, života a zdraví,
  - ochrany osobních údajů, soukromí a bezpečnosti sítí elektronických komunikací a informačních systémů,
  - ochrany finančních zájmů Evropské unie, nebo
  - fungování vnitřního trhu včetně ochrany hospodářské soutěže a státní podpory podle práva Evropské unie.

---

### 7. 2. 4. POUČENÍ OZNAMOVATELE

Oznamovatel je vázán mlčenlivostí mimo jiné v případě povinnosti zajistit ochranu utajovaných informací a informací, jejichž vyjádření by zjevně mohlo ohrozit probíhající trestní řízení či ochranu zvláštních skutečností dle zákona o krizovém řízení.



Oznámením dle zákona o ochraně oznamovatelů není ta část oznámení, která obsahuje informace, jež by mohla bezprostředně ohrozit podstatný bezpečnostní zájem České republiky, dále informace o činnosti zpravodajských služeb České republiky.

---

#### 7. 2. 5. PODÁNÍ OZNÁMENÍ

Oznámení lze podat prostřednictvím formuláře, písemně, e-mailem, ústně anebo osobně. Oznámení bude doručeno, resp. učiněno vůči příslušné osobě, která posoudí jeho důvodnost a případně navrhnou, jak protiprávnímu stavu nadále předcházet nebo jak jej napravit. Údaje a informace, které jsou uvedeny v oznámení, budou přístupné pouze příslušné osobě a nebudou předány jiným zaměstnancům či vedení CPR.

- a) Formulář pro zaslání oznámení je součástí informace o vnitřním oznamovacím systému na webu [www.prorodiny.cz](http://www.prorodiny.cz).
- b) Písemná forma:  
oznámení lze učinit také písemně. Toto písemné oznámení musí zahrnovat obsahově totožné údaje, jako oznámení podané prostřednictvím formuláře. Písemné oznámení lze doručit osobně či poštou na adresu: Jan Zuchnický, Dis., Centrum pro rodinu a sociální péči z. s., Hornopolní 2254/21, Ostrava. Obálku je nutné označit tak, aby bylo patrné, že je určena výhradně do rukou pověřené osoby.
- c) E-mailem na adresu: [kpvs@prorodiny.cz](mailto:kpvs@prorodiny.cz)
- d) Ústní forma:  
oznámení lze učinit také ústně, a to telefonicky na čísle: +420 731 625 620.
- e) Osobní podání:  
oznamovatel může oznámení učinit také osobně, a to na základě žádosti oznamovatele. Pověřená osoba přijme osobní oznámení v přiměřené lhůtě, nejpozději do 14 dní ode dne obdržení žádosti oznamovatele o osobní oznámení. Oznamovatel může požádat o osobní podání oznámení prostřednictvím e-mailové adresy [kpvs@prorodiny.cz](mailto:kpvs@prorodiny.cz).

---

#### 7. 2. 6. ZÁRUKY PRO STĚŽOVATELE

Lze předpokládat otázky zaměstnanců, na něž odpovídají následující pravidla.

##### Co se s oznámením stane po jeho odeslání?

Oznámení bude doručeno tzv. příslušným osobám, které vyhodnotí jeho důvodnost, prošetří oznámené jednání a navrhnou CPR, jak mu předejít nebo jej napravit. Ujišťujeme Vás, že se oznámeními budeme pečlivě zabývat. O postupu zpracování oznámení budete pravidelně informováni.

##### Kdo bude znát moji identitu?

Podmínkou podání oznámení je uvedení identifikačních údajů oznamovatele. Nicméně, stejně jako celý text oznámení, i identifikační údaje uvidí pouze příslušné osoby, a to za účelem důsledného



vyšetření oznamovaného jednání. Ujišťujeme vás, že veškerá komunikace s vámi zůstane důvěrná. Zaručujeme, že v souladu s požadavky zákona nebudou vaše identifikační údaje ani text oznámení předány vedení či pracovníkům CPR.

#### Mohu podat oznámení anonymně?

Ne. Oznámení bez identifikačních údajů oznamovatele se nekvalifikuje jako oznámení podle zákona o ochraně oznamovatelů. Jeho znění bude mimo vnitřní oznamovací systém předáno jako informativní podnět vedení CPR.

#### Jaké jednání mám oznámit?

Vnitřní oznamovací systém je určen pro oznámení jednání, které porušuje právní předpisy. Jeho znění bez identifikačních údajů oznamovatele bude mimo vnitřní oznamovací systém předáno jako informativní podnět vedení CPR.

#### Vystavuji se podáním oznámení nějakému riziku?

Podání vědomě nepravdivého oznámení je přestupkem podle zákona o ochraně oznamovatelů, za něž hrozí uložení pokuty ve výši do 50 000 Kč. Čestnému oznamovateli však žádné nebezpečí nehrozí. Vaše identita i text oznámení budou známy výhradně příslušným osobám. CPR Vás za podání oznámení nesmí žádným způsobem postihovat.



VZNIK DOKUMENTU		
Datum zpracování:	31. srpna 2009	
Vypracoval:	Ing. Milan Svojanovský	
AKTUALIZACE DOKUMENTU		
Datum aktualizace:	Aktualizoval:	Schválil:
10. ledna 2011	Ing. Bc. Milan Svojanovský	Jan Zajíček
31. 8. 2013	Ing. Bc. Milan Svojanovský	Jan Zajíček
9. 10. 2014	MUDr. Maria Fridrichová	Jan Zajíček
31. 8. 2016	Maria Fridrichová, Rostislav Macošek	Jan Zajíček
4. 1. 2018	MUDr. Maria Fridrichová	Jan Zajíček
1. 7. 2019	MUDr. Maria Fridrichová	Jan Zajíček
2. 1. 2020	MUDr. Maria Fridrichová	Jan Zajíček
21. 12. 2020	MUDr. Maria Fridrichová	Bc. Marek Schneider
31. 12. 2023	MUDr. Maria Fridrichová	výkonná rada
9. 9. 2024	MUDr. Maria Fridrichová, Mgr. Monika Chlopčíková, Rostislav Macošek	Bc. Marek Schneider
22. 4. 2026	Mgr. Monika Chlopčíková	Bc. Marek Schneider