



## Academia Via Familia z.s.

Spolek na podporu rodiny

Jičínská 881, 742 58 Příbor, IČO: 26564254  
telefon: 731 510 616, e-mail: [viafamilia@viafamilia.cz](mailto:viafamilia@viafamilia.cz)  
Č. účtu: 43-4367100217/0100  
[www.viafamilia.cz](http://www.viafamilia.cz)

### Academia Via Familia z.s.

Příbor, Jičínská 881, 742 58

IČO: 26564254

jako osoba pověřená podle § 48 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, písm. d) poskytují osobě, s níž uzavřely dohodu o výkonu pěstounské péče, odbornou poradenskou a další pomoc a podporu při výkonu pěstounské péče a sledují výkon pěstounské péče a poskytují pomoc osobě, jíž byl blíže určen obsah a zaměření povinnosti zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě podle § 12 odst. 2,

zastoupená **Bc. Libuší Pavelkovou**, pověřenou vedoucí oddělení náhradní rodinné péče, oprávněnou podepisovat dohody o výkonu pěstounské péče jménem spolku, (dále jen „**poskytovatel**“)

a

**Pěstoun 1 nar.** ....., telefon:....., e-mail: ..... a **Pěstoun 2, nar.** ....., telefon: ....., e-mail: ....., **oba bytem** ....., (dále jen „**osoby pečující**“)

uzavřeli tuto

### DOHODU O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

podle § 47b odst. 2 a souvisejících zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

#### I.

##### Zákonný rámec dohody

- (1) Osoby pečující mají na základě rozsudku ..... (rozsudek nabyt právní moci dne .....) svěřeného do společné pěstounské péče nezl....., nar. ....
- (2) Touto dohodou se upravují podrobnosti ohledně výkonu práv a povinností osob pečujících a práv a povinností poskytovatele a jejich vzájemné spolupráce.
- (3) Přílohou této dohody je Podávání připomínek a stížností.

#### II.

##### Předmět spolupráce, sociální pracovník

1. Předmětem spolupráce osob pečujících s poskytovatelem je zajištění činností, vymezených v čl. IV. a V. této dohody a spolupráce rodiny s sociálním pracovníkem. Poskytovatel se s osobami pečujícími dohodl na osobě sociálního pracovníka, se kterým osoby pečující řeší všechny záležitosti, vyplývající z této dohody, pokud okolnosti nevyžadují jiné řešení.
2. Poskytovatel může určit po projednání s osobami pečujícími jiného sociálního pracovníka. V případě ukončení pracovního poměru sociálního pracovníka nebo jeho pracovní neschopnosti, která by měla se zřetelem ke všem okolnostem trvat déle než 2 měsíce, je poskytovatel povinen určit nového sociálního pracovníka a bezodkladně o tom osoby pečující informovat.
3. Osoby pečující mají právo požádat o změnu osoby sociálního pracovníka a to z jakéhokoliv důvodu, jakož i bez uvedení důvodu. Poskytovatel je povinen jim vyhovět, s výjimkou situace, kdy žádný z jeho sociálních pracovníků v daném regionu nemá volnou kapacitu. Žádost se podává písemně prezidentovi Academia Via Familia z.s. na adresu kanceláře.
4. Osoby pečující byly při podpisu smlouvy poučeny, že mohou kdykoliv podat stížnost, pokud by z jakéhokoliv důvodu nebyly spokojeny se spoluprací se svým sociálním pracovníkem nebo jinými



službami. Stížnost je možné podat způsobem, který je popsán v příloze č. 1 této smlouvy – Podávání připomínek a stížností.

5. Předmětem spolupráce rodiny se sociálním pracovníkem je doprovázení zaměřené na oblasti: péče o dítě a rozvíjení vztahu s dítětem, zajištění bezpečného a láskyplného prostředí pro dítě, spolupráce s vlastní rodinou dítěte a dalšími subjekty, vzdělávání a sebereflexe v roli osoby pečující, reflexe výkonu pěstounské péče, sledování naplňování cílů stanovených na předchozích setkáních a v aktuálním individuálním plánu ochrany dítěte (tzv. IPOD) atp.
6. Výstupy z konzultací jsou zaznamenány formou zápisu, který je majetkem pověřené osoby. V zápisech jsou stanoveny dílčí cíle pro osobu pečující i pro sociálního pracovníka, přičemž jejich průběžné plnění je sledováno v rámci konzultací.

### III.

#### Čas, místo a forma spolupráce

- (1) Osoby pečující se mohou na svého sociálního pracovníka obracet ve **všední dny od 8.30-12.00 a od 12.30 do 15.30 h** prostřednictvím telefonu [redacted] nebo emailu: [viafamilia@viafamilia.cz](mailto:viafamilia@viafamilia.cz). V případě krizové situace se dle individuální domluvy mohou osoby pečující obracet na sociálního pracovníka i mimo tento dohodnutý čas. Při dlouhodobé pracovní neschopnosti (14 dní a více) nebo čerpání dovolené, sociální pracovník včas osobám pečujícím sdělí, kdo jej zastupuje.
- (2) Osobní návštěva sociálního pracovníka realizovaná v minimálním rozsahu jednou za dva měsíce probíhá v místě dle vzájemné dohody a v termínu, který vyhovuje jim, dětem i sociálnímu pracovníkovi. V situaci, kdy se nedaří domluvit společný termín setkání, bude vhodný termín osobám pečujícím oznámen alespoň 2 týdny před plánovanou návštěvou.
- (3) Kontaktní centrum je umístěno na adrese kanceláře poskytovatele. Setkání s sociálním pracovníkem zde nebo s dalšími pracovníky poskytovatele je možné pouze po předběžné telefonické domluvě.
- (4) Pobytové služby (respitní pobyty pro děti, semináře, pobyty rodin apod.) budou realizovány v termínech a místech, které budou dopředu deklarovány v rámci pozvánek zaslaných osobám pečujícím emailem či vytištěných a předaných osobně v rámci jednotlivých návštěv. Poradenské a pobytové služby budou realizovány v čase a v místě dopředu dohodnutém. Osoby pečující si pro sebe a své děti také mohou vybírat ze služeb jiných organizací, rozhodnutí o proplacení služby je v kompetenci sociálního pracovníka v závislosti na stanoveném ceníku pro daný kalendářní rok.

### IV.

#### Práva osob pečujících

- **Pravidelné konzultace se sociálním pracovníkem.** Osoby pečující a děti vyrůstající v rodině mají právo a možnost pravidelně konzultovat průběh pěstounské péče v rodině.
- **Pomoc při zajištění osobní péče o dítě (dále jen „výpomoc“)**
  - (1) Poskytovatel se zavazuje osobám pečujícím poskytnout výpomoc:
    1. po dobu, kdy bude osoba pečující vychovávající děti sama, případně obě osoby pečující zároveň, budou uznáni za dočasně práce neschopné, nebo v případě ošetřování osoby blízké,
    2. při narození vlastního dítěte či při úmrtí osoby blízké,
    3. při vyřizování nezbytných záležitostí, kterými se rozumí zejména jednání na správních úřadech, účast u soudu apod., na nichž povinnost účasti vyplývá osobě pečující z právního předpisu (podání vysvětlení, předvolání), nebo nelze po něm spravedlivě požadovat, aby úkon opomenul (vyšetření, lékařský zákrok, podání žádosti o sociální dávku, dávku pěstounské péče, důchod apod.) Při pochybnostech, zda se jedná o vyřizování nezbytné záležitosti, rozhodne na návrh sociálního pracovníka nebo osoby pečující prezident nebo viceprezident Rady spolku.
  - (2) Výpomoc bude realizována:
    1. vytipováním a oslovením vhodné osoby, která by mohla dočasně převzít péči o svěřené děti (dále jen „hlídání dětí“). Hlídání bude osobám pečujícím proplaceno dle aktuálního ceníku a podmínek pro daný rok.



2. V krizových situacích (např. úraz obou osob pečujících s hospitalizací) může být výpomoc zajištěna formou individuální respitní péče nejdéle 14 dní trvajících. Platba a podmínky takovéto péče budou stanoveny individuálně.

(3) Žádost o výpomoc uplatní osoby pečující u sociálního pracovníka. U vyřizování nezbytné záležitosti (dle odst. 1, bod c), jejíž datum je předem známo, je osoba pečující povinna požádat o poskytnutí pomoci co nejdříve, kdy se o potřebě dozví.

(4) Výpomoc může být výjimečně zajištěna z velmi vážných důvodů na straně osob pečujících s předpokladem delšího trvání (např. úraz vyžadující delší hospitalizaci) a to v součinnosti s místně příslušným OSPOD. Pokud bude nutné dočasné umístění dítěte mimo rodinu, osoby pečující ve spolupráci se sociálním pracovníkem dítěte dostatečně a pro ně srozumitelně poučí o situaci tak, aby umístění bylo pro děti co nejméně stresující. Platba a podmínky takovéto péče budou stanoveny individuálně.

#### - **Respitní péče**

a) Osoby pečující mají právo na poskytnutí pomoci se zajištěním celodenní péče o svěřené děti starší 2 let v rozsahu alespoň 14 dnů v kalendářním roce, jakožto dovolené (dále „respit“). Nárok na respit přísluší oběma osobám pečujícím, ti však jsou povinni jej čerpat současně. Respitní péče se poskytuje bez ohledu na počet dětí, které mají osoby pečující v péči. Daný počet dní může být čerpán dohromady nebo zvlášť.

b) Poskytovatel za účelem zajištění respitní péče:

(1) Realizuje integrované **respitní pobyty pro děti a mládež**. Informace o termínech, plné ceně, případně finanční spoluúčasti osob pečujících, tématickém zaměření pobytů a další detaily jsou popsány v aktuálním ceníku pro daný rok. Každému dítěti, které vyžaduje zvýšenou péči, bude zajištěn podpůrný asistent. Na pobyty jsou přijímány jak děti v PP, tak ostatní děti vyrůstající v rodině.

(2) Pomáhá vybrat vhodný **pobyt pro děti z veřejné nabídky dětských pobytů** a dle aktuálního ceníku pro daný rok osobám pečujícím proplatí část nákladů na zajištění této respitní péče.

(3) Pomáhá vytipovat vhodnou osobu pro **individuální hlídání dětí** a dle aktuálního ceníku pro daný rok osobám pečujícím proplatí část nákladů souvisejících se zajištěním této formy respitní péče.

c) Nevyčerpaná respitní péče se do dalšího roku nepřevádí ani se za ni neposkytuje finanční kompenzace.

#### - **Zprostředkování odborné pomoci**

1. Osoby pečující a všechny děti vyrůstající v rodině pečujících osob mají právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci.

2. Zprostředkováním odborné pomoci je myšleno vytipování a oslovení konkrétního odborníka v oblasti, ve které dítě, osoby pečující či rodina odbornou pomoc potřebuje.

3. Rozsah a náklady na odbornou pomoc jsou poskytovány dle potřeby rodiny a podle cen v místě obvyklých.

### **V.**

#### **Povinnosti pečujících osob**

##### **o Kontakt dětí v pěstounské/poručnické péči s vlastní rodinou**

- Osoby pečující jsou povinny prohlubovat sounáležitost dítěte s rodiči a dalšími osobami jemu blízkými a podporovat dítě v kontaktu s vlastní rodinou, je-li takový kontakt v zájmu dítěte a neučinil-li soud jiné opatření. Pokud kontakt nemůže probíhat, jsou osoby pečující povinny podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k jeho vlastní rodině.

- Forma (osobní, telefonická, písemná), místo a četnost kontaktu vychází z aktuálního individuálního plánu ochrany dítěte (pokud je stanoven), nebo po dohodě všech zúčastněných stran.



- Sociální pracovník (nebo jiný vhodný odborník) pomůže osobám pečujícím s dohodnutím kontaktu s rodinou a případně bude kontaktu osobně přítomen, pokud o to alespoň jedna z osob pečujících požádá nebo pokud požádá dítě. Průběh kontaktu je průběžně vyhodnocován sociálním pracovníkem. Osoby pečující se mohou obracet na sociálního pracovníka v případě jakýchkoliv problémů spojených s kontakty dětí s vlastní rodinou.

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

1. Osoby pečující mají povinnost zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu **24/18 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích od uzavření dohody.**
2. Sociální pracovník ve spolupráci s osobami pečujícími vytváří **vzdělávací plán na každé roční období** nejpozději do 2 měsíců od podpisu dohody a pak po uplynutí 12 po sobě jdoucích měsíců. Obsah vzdělávacího plánu vychází z potřeb osob pečujících a z aktuálního individuálního plánu dítěte. Sociální pracovník jim může doporučit témata, ve kterých by se měli vzhledem ke specifickým potřebám a věku svěřených dětí, vzdělávat. Ve vzdělávacím plánu sociální pracovník spolu s osobami pečujícími určí, jakým způsobem bude zajištěna péče o svěřené děti po dobu vzdělávání. Osoby pečující mají povinnost od organizace, u níž absolvují vzdělávací akci, požadovat osvědčení, které dokládá počet absolvovaných hodin a toto osvědčení předat sociálnímu pracovníkovi.
3. Vzdělávání je **plně hrazeno poskytovatelem**, osoby pečující hradí stravné, popř. cestovné, náklady na ubytování atp. Ceny i spoluúčast osob pečujících stanovuje aktualizovaný ceník, který je jim pravidelně zasílán.
4. Osoby pečující si mohou najít odpovídající **vzdělávání dle svého zájmu či potřeb dětí také od jiných organizací.** Takovéto vzdělávání je potřeba sociálnímu pracovníkovi oznámit předem a dohodnout se na způsobu platby. Účast a proplacení semináře nebude osobám pečujícím odepřena, nebude-li cena nepřiměřeně vysoká a půjde-li o vzdělávání v rozsahu 24h v daném ročním období. V případě sporu o výši ceny vzdělávání se osoby pečující obrazejí na vedoucí oddělení náhradní rodinné péče.
5. Poskytovatel má právo odmítnout skladbu vzdělávacích kurzů v případě, pokud navržený typ vzdělávání nevychází z aktuálního individuálního plánu ochrany dítěte, nebo náklady na zajištění účasti jsou nepřiměřeně vysoké.
6. Cena obvyklá za vzdělávání je stanovena v Pravidlech proplácení služeb AVF, která jsou aktualizována začátkem každého kalendářního roku.
7. V případě, že nedojde ke shodě o obsahu vzdělávacího plánu do poloviny roku, určí poskytovatel vhodné vzdělávání.

## **VI.**

### **Finanční spoluúčast osob pečujících**

- i. Maximální platba osob pečujících za stravování a ubytování na jakékoliv akci poskytovatele, jež jsou vymezeny článkem IV. v daném zákonném rozsahu (zajištění 14 dní respitní péče, odborná péče, výpomoc ve vymezeném rozsahu), se řídí vyhláškou 477/2024 Sb. § 5 f).
- ii. Maximální platba osob pečujících jež jsou vymezeny článkem V. v daném zákonném rozsahu (zajištění 24 hodin vzdělávání), odpovídá reálné platbě za stravování, cestovné a případně další nutné výlohy nesouvisející s přímou službou poskytovatele. Podmínky platby ubytování jsou stanoveny dle aktuálních Pravidel proplácení služeb AVF.
- iii. Poskytovatel nese veškeré ostatní náklady, a to náklady na mzdy a odměny pracovníků (sociální pracovníci, vedoucí, asistenti, lektori, odborní pracovníci a garanti, koordinátoři aktivit), náklady na ubytování, stravování a cestovné pracovníků a dobrovolníků, náklady na materiál, vzdělávání, supervize, pojištění, platby za související služby, apod. Tyto náklady jsou hrazeny ze státního příspěvku na výkon pěstounské péče, který poskytovatel obdrží na péči o jednotlivou rodinu.
- iv. Poskytovatel bude pravidelně osobám pečujícím zasílat nebo předávat aktualizovaný ceník služeb a aktivit formou Pravidla proplácení služeb AVF, v němž budou zahrnuty reálné ceny za služby, finanční



spoluúčast osob pečujících a proplácení služeb jiných organizací.

## VII.

### Sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče

- (1) Sociální pracovník je zodpovědný za sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče. V rámci pravidelných konzultací hovoří, po souhlasu pečující osobou, o samotě také se všemi dětmi vyrůstajícími v rodině, přičemž s nimi může hovořit i v neutrálním prostředí (tábor, víkendový pobyt apod.).
- (2) Každých 6 měsíců od podepsání dohody zpracovává sociální pracovník zprávu o průběhu výkonu PP, kterou předá místně příslušnému OSPOD. S obsahem zprávy se osoby pečující mohou na požádání seznámit. Osoby pečující jsou oprávněny požádat o doplnění této zprávy a/nebo vznést připomínky k jejímu obsahu. Není-li požadavku o doplnění zprávy poskytovatelem vyhověno, musí být připomínky předány příslušnému OSPOD jako doplněk ke zprávě.
- (3) Osoby pečující jsou povinny sdělit sociálnímu pracovníkovi všechny důležité skutečnosti spojené s výkonem pěstounské péče a umožnit mu vykonat předem ohlášenou návštěvu v domácnosti.

## VIII.

### Výpověď dohody

- Osoby pečující mohou vypovědět dohodu o výkonu pěstounské péče bez udání důvodu. Výpověď se doručuje písemnou formou k rukám poskytovatele.
- Poskytovatel může vypovědět dohodu
  - o pro závažné nebo opakované porušování povinností, vyplývajících z této dohody, včetně přílohy
  - o pro opakované maření sledování naplňování této dohody.
  - o pro nemožnost nadále poskytovat dohodou vymezené služby z důvodu nedostatečné personální kapacity.

Poskytovatel o této skutečnosti upozorní místně příslušný OSPOD.

- Poskytovatel je povinen osoby pečující písemně upozornit, dojde-li k jednání, jehož opakování by mohlo dát důvod k výpovědi dohody. Osoby pečující poté mají 30 dní na zjednání nápravy, pokud se vzájemně nedohodnou jinak.
- Nejde-li o zrušení dohody o výkonu pěstounské péče podle § 167 správního řádu, může dohoda o výkonu pěstounské péče zaniknout jen k poslednímu dni kalendářního pololetí, ve kterém byla dohoda o výkonu pěstounské péče vypovězena nebo ve kterém bylo dohodnuto její zrušení.
- Výpověď dohody o výkonu pěstounské péče musí být druhé smluvní straně doručena nejpozději 30 dnů před koncem kalendářního pololetí. Výpovědní doba skončí k poslednímu dni kalendářního pololetí, ve kterém byla dohoda o výkonu pěstounské péče smluvní stranou vypovězena. Bude-li výpověď doručena druhé smluvní straně později než 30 dnů před koncem kalendářního pololetí, skončí výpovědní doba k poslednímu dni kalendářního pololetí následujícího po doručení výpovědi.

## IX.

### Ostatní ujednání

- (1) Poskytovatel je povinen vykonávat sociálně-právní ochranu v souladu s etickým kodexem Academia Via Familia z.s. a se standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí (k dispozici v sídle 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 a subjekty, které se podílejí na zajištění péče o svěřené děti. Nevztahuje se ani na případy, kdy je zákonem uložena oznamovací povinnost.
- (3) Poskytovatel je povinen podávat informace o spolupráci s osobami pečujícími OSPOD, kdykoliv si je tento orgán vyžádá, a to i bez souhlasu osob pečujících. Stejně tak je poskytovatel povinen umožnit státním orgánům případný výpis z dokumentace osob pečujících. S těmito skutečnostmi jsou osoby pečující před podpisem dohody ústně obeznámeny.



## Academia Via Familia z.s.

Spolek na podporu rodiny

Jičínská 881, 742 58 Příbor, IČO: 26564254

telefon: 731 510 616, e-mail: [viafamilia@viafamilia.cz](mailto:viafamilia@viafamilia.cz)

Č. účtu: 43-4367100217/0100

[www.viafamilia.cz](http://www.viafamilia.cz)

- (4) Osoby pečující tímto vyslovují svůj souhlas Academia Via Familia z.s. se zpracováním (tím se rozumí zejména shromažďování, ukládání na nosiče, používání, uchovávání, třídění a předávání) vlastních osobních a citlivých údajů a údajů dětí uvedených v čl. I. bod 1. (této dohody) pro účely spojené s naplňováním této dohody. Zpracovávají jsou osobní údaje požadované zákony č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, potřebné pro daný typ poskytovaných služeb. Osoba pečující vyslovuje podpisem této dohody rovněž souhlas, aby Academia Via Familia z.s. poskytla její osobní údaje třetím osobám oprávněným k provádění činností dle zákonů uvedených v tomto bodě. Tento souhlas se poskytuje na období trvání této dohody.
- (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, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- (6) Tato dohoda je sepsána ve 3 vyhotoveních, z nichž každý účastník obdrží po jednom z nich. Jedno vyhotovení dohody obdrží místně příslušný OSPOD a kopii originálu Úřad práce ČR.

### X.

#### Účinnost dohody

Tato dohoda nabývá platnosti ke dni podpisu obou zúčastněných stran. Tato dohoda nabývá účinnosti ke dni           .

V .....

V .....

V .....

Dne .....

Dne .....

Dne .....

.....  
Bc. Libuše Pavelková  
Academia Via Familia z.s.

.....  
Podpis osoby pečující  
pěstounka

.....  
Podpis osoby pečující  
pěstoun

Aktualizace k 31.3.2026



## Příloha:

### 1. Podání a vyřízení 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 pracovníků a dobrovolníků AVF, 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 péstounské 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 raději prošetříme a o výsledku vás budeme informovat, jako kdyby o stížnost šlo.)

#### Stížnost můžete podat:

- písemně na adresu: Rada spolku Academia Via Familia z.s., Jičínská 881, Příbor, 742 58
- anonymně osobně do označené schránky na poštu, která je umístěna na vstupu do sídla spolku
- emailem na adresu: [viafamilia@viafamilia.cz](mailto:viafamilia@viafamilia.cz) nebo na email pracovníka, k němuž máte důvěru.
- ústně kterémukoli pracovníkovi Academia Via Familia 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:

- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí**, ul. 28. Října 117, 702 18 Ostrava nebo elektronicky: [ales.neuwirth@msk.cz](mailto:ales.neuwirth@msk.cz)
- **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: [Podejte stížnost](http://Podejte.stiznost)

#### Vyřízení stížnosti

Vaší stížností se bude zabývat Rada spolku Academia Via Familia 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 pochybení analýzu případných příčin, návrh preventivních opatření, stanovisko Academia Via Familia z.s., omluvu a nápravu stavu.