



**Respondeo, z.s.**  
*člen Asociace občanských poraden  
registrovaný poskytovatel sociálních služeb*

## **Provozní řád Občanské poradny Respondeo**

	<b>Jméno a příjmení, funkce</b>	<b>Podpis</b>	<b>Datum</b>
<b>Vypracovala:</b>	Veronika Pačesová, DiS. a kolektiv pracovníků		1. 10. 2010
<b>Schválila:</b>	Veronika Pačesová, DiS. ředitelka občanské poradny		1. 10. 2010
<b>Platnost od:</b>	1. 10. 2010		

**Revize  
(platnost od  
následujícího  
pracovního  
dne):**

k 30. 4. 2011 (vypracovala: Mgr. Lenka Lesařová, Mgr. Hedvika Stuchlíková) – dopracovány pracovní postupy vztahující se k základním činnostem dle § 37 z. č. 108/2006 Sb.

k 12. 9. 2011 (vypracovala: Veronika Pačesová, DiS.) – změna cílové skupiny

k 1.12.2011 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – přidání zodpovědnosti vedoucí Občanské poradny

k 27.2.2012 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – změna cílové skupiny, zrušení terénní práce

k 19.3.2012 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – úprava otevíracích hodin v Kolíně

k 30.5.2012 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – zrušení emailového poradenství

k 3.1.2013 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – odstranění Městce Králové

k 1.4.13 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – úprava adresy v Milovicích a konzultačních hodin

k 1.10.14 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – změna názvu

k 8.8.14 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – změna poboček

1. 1. 2016 (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – změna formy organizace

1. 1. 2017 – (vypracovala: Mgr. Hedvika Stuchlíková) – revize

14. 1. 2020 (vypracovala Mgr. Hedvika Stuchlíková) – změna adresy pobočky, změna ředitelky

## **Odpovědnost**

Za vypracování, aktualizaci a dodržování pravidel zodpovídá vedoucí Občanské poradny Respondeo (dále jen OP), případně její zástupce.

Každý pracovník zodpovídá za služby, které poskytuje a za dodržení provozního řádu, se kterým byl seznámen a je povinen jej dodržovat.

## **2 Základní údaje**

### *1. Název a adresa zařízení:*

Respondeo, z. s., nám. Přemyslovců 14/11, 288 02 Nymburk  
Kontaktní místo Brandýs nad Labem – Stará Boleslav, Královická 915  
Kontaktní místo Čelákovice, nám. 5.května, Čelákovice  
Kontaktní místo Pečky, tr. J. Švermy 141, Pečky  
Kontaktní místo Poděbrady, nám. T. G. Masaryka 1130, Poděbrady  
Kontaktní místo Městec Králové, nám. Republiky 1, Městec Králové

## 2. *Název a adresa provozovatele:*

Respondeo, z. s.

3. *IČ:* 26631628

4. *Tel/fax:* 325 511 148, *mob.* 731 588 632, *e-mail :* poradna@respondeo.cz

5. *vedoucí Občanské poradny Respondeo:* Mgr. Hedvika Stuchlíková

6. *Ředitelka Respondeo, z. s.:* Mgr. Alena Líbalová

## 3 **Obecné údaje**

### 1. Druh poskytovaných služeb

Odborné sociální poradenství - § 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 o soc. službách

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: 1. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí; 2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

### 2. Vymezení cílové skupiny

Cílovou skupinou tvoří následující okruh osob:

lidé, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace nebo jim taková hrozí a

- neznají svá práva a povinnosti,
- neznají dostupné služby,
- nejsou schopni vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy.

Služba je poskytována osobám ve věku od 18 let, horní hranice věku není nikterak omezena.

### 3. OP poskytuje lidem poradenství zejména v těchto oblastech:

- *dluhové poradenství (práva a povinnosti dlužníků, věřitelů, ručitelů, informace o exekuci, insolvenčním řízení)*
- *bydlení (např. nájmy, domy/byty ve vlastnictví, trvalý pobyt, zánik užívacího práva...)*
- *rodinné a mezilidské vztahy (např. rozvody, výživné, úprava práv a povinností k dětem)*
- *majetkoprávní vztahy (např. společné jmění manželů, darovací smlouva, dědění, náhrada škody...)*
- *přestupky, správní právo*
- *ochrana spotřebitele (např. reklamace, předváděcí akce...)*
- *pracovně – právní vztahy (např. vznik pracovního poměru, rozvázání pracovního poměru...)*
- *občansko – právní problematika (např. opravné prostředky – odvolání, odpory, návrhy, žaloby..)*
- *správní řízení (např. stavební právo, problematika ochrany životního prostředí...)*
- *trestní právo, práva obětí trestných činů, náhrada škody*

#### 4. OP neprovádí:

výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a hmotné nouze, úroků, mezd, sepisování písemností (jen pomáháme-poskytnutí vzoru, vysvětlení, provázení průběhem jejich tvorby), prepisování textů. Neradí v komerčních záležitostech. Nezastupuje u soudu, nedoporučuje konkrétní právníky. Nepůjčuje finanční prostředky, nezajišťuje ošacení a náhradní ubytování., tlumočníky do cizích jazyků, do znakové řeči, texty v Braillově písmu.

OP není advokátní kancelář, krizové centrum, kontrolní orgán, kopírovací centrum, nejsme daňoví poradci.

#### 5. Personální zajištění, včetně kvalifikace

Za chod poskytované služby zodpovídá vedoucí OP. Všichni pracovníci musí mít k činnosti odborné vzdělání dle zák. o sociálních službách. 108/2006 Sb. Průběžně se vzdělávají a opakovaně absolvují odborná školení k problematikám, kterými se při své činnosti zabývají. Za provoz jednotlivých kontaktních míst (poboček) jsou zodpovědní konkrétně určení poradci, kteří jsou zastupitelní.

Vedoucí Občanské poradny Respondeo

Zástupkyně vedoucí OP a poradce – sociální pracovnice

Poradce - sociální pracovnice (pracovník)

Administrativní pracovnice

Právník

**Občanským poradcem** je poradce Občanské poradny Respondeo s komunikačními schopnostmi, empatický, se schopností orientovat se v informacích a zákonech, s ukončeným min. vyšším odborným vzděláním (viz. zákon 108/2006 Sb., § 110), který absolvoval předepsanou odbornou přípravu podle metodiky AOP (Metodika výcviku občanského poradce Moduly).

Na práci poradny se dále podílejí externí zaměstnanci – účetní, supervizor, webmaster.

#### 6. Časová dostupnost sociální služby (poradenství)

Služba je poskytována v pracovních dnech dle provozní doby OP.

Návštěvní dny pro OP v Nymburce: celkem **10 hod týdně**

PO 9:00 – 12:00 13:00 – 17:00

ST 9:00 – 12:00

Návštěvní dny pro OP v Městci Králové: celkem **4 hod měsíčně**

Každá druhá středa v měsíci 13:00 – 17:00

Návštěvní dny pro OP v Brandýse nad Labem – Staré Boleslavi: celkem **4 hod týdně**

PO 12:00 – 16:00

Návštěvní dny pro OP v Čelákovících: celkem **4 hod měsíčně**

každá 1. ST v měsíci 13:00 – 17:00

Návštěvní dny pro OP v Pečkách: celkem **4 hod týdně**

ČT 13:00 – 17:00

Návštěvní dny pro OP v Poděbradech: každý 1. a 3. pátek v měsíci 9 – 12 hodin

#### 7. Okamžitá kapacita zařízení (počet intervencí v jednom okamžiku)

ambulantní forma: 1 intervence (2 intervence Nymburk)

#### 8. Podrobné údaje o poskytovaných službách

Občanská poradna Respondeo se podílí na činnosti Asociace občanských poraden a společně s ní upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb ve prospěch občanů.

- ◆ Občanská poradna Respondeo je nezávislým místem bezplatné, diskrétní a nestranné pomoci, provádí občany při jejich obtížích.
- ◆ Občanská poradna Respondeo poskytuje rady, informace, asistenci a aktivní pomoc lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo jim taková situace hrozí.
- ◆ Pomáhá jim hledat řešení, informuje je o jejich právech, povinnostech a dostupných službách, pomáhá jim při vyjádření jejich vlastních potřeb a hájení oprávněných zájmů a podporuje je při vlastním zvládnutí problémů, pomáhá jim hledat vhodná řešení.
- ◆ Informuje občana o jeho právech a povinnostech.
- ◆ Občanská poradna Respondeo je řádným členem Asociace občanských poraden.
- ◆ Služby poradny jsou bezplatné.
- ◆ Uživatelům jsou služby poskytovány dle jejich možností a požadavků: osobní konzultace v poradně, telefonicky nebo klasickou poštou.
- ◆ O informacích, které od uživatele získá, zachová poradna naprostou diskrétnost a rovněž nezjišťuje uživateli totožnost. Uživatel má možnost vystupovat anonymně.
- ◆ Uživatel služby má možnost měnit své osobní cíle v průběhu využívání služeb.

- ◆ Při řešení sporů je Občanská poradna Respondeo nestranná a ve svém jednání je nezávislá na jakýchkoli vnějších subjektech nebo institucích.
  - ◆ Poradci v OP jsou navzájem zastupitelní.
  - ◆ Při řešení složitějších problémů může poradce případ konzultovat s externími specialisty, odborníky a uživatel tak může být objednán na další termín.
  - ◆ Poradenský rozhovor trvá zpravidla max. 45 minut. V odůvodněných případech, kdy je to vhodné nebo nezbytné je možné po dohodě mezi poradcem a uživatelem služby tuto dobu prodloužit na dobu nezbytně nutnou. Jedná se zejména o případy, kdy se prodloužení konzultace jeví jako efektivní s ohledem na možnou časovou náročnost následné konzultace (např. řešení dluhové problematiky, velká vzdálenost bydliště uživatele služby od místa poskytování služby aj.).
  - ◆ Poslední uživatel služby je přijat nejpozději  $\frac{3}{4}$  hod před ukončením konzultačních hodin. Pokud přijde zájemce později, můžete být buď:
    - objednán na jiný termín
    - odkázán na další dny nebo do jiné pobočky, která v konkrétní den funguje
    - pokud přijde do OP zájemce či uživatel služby, který není objednán a jeho situace je natolik tíživá a vyžaduje okamžité řešení, je přijat ke konzultaci ještě ten den.
  - ◆ zájemce se může objednat na tel. číslech 325 511 148 (v konzultačních hodinách v OP Nymburk), mob. 731 588 632 nebo e-mailem [poradna@respondeo.cz](mailto:poradna@respondeo.cz)
  - ◆ Smlouva o poskytování služby Občanské poradny Respondeo je uzavírána mezi poradcem a zájemcem o službu nevysloveně, v případě osobního a telefonického kontaktu ústní formou. Pokud zájemce souhlasí se všemi pravidly, které mu poradce sdělí a které mu jsou k dispozici písemně na nástěnce a dodržuje pravidla stanovená tímto provozním řádem, je smlouva uzavřena a začíná poradenský rozhovor. Poradce je povinen na požádání uživateli vysvětlit další podrobnosti o službě Občanské poradny Respondeo.
  - ◆ **Uživatel může kdykoli bez uvedení důvodu vypovědět dohodu o poskytování služby. I přes to se může v případě potřeby na OP opět obrátit.**
  - ◆ **Uživateli může být odmítnuta služba nebo v ní nebude dále pokračováno jen dle zákona č. 108/2006 Sb. a dle metodikou stanovených pravidel.**
  - ◆ Občanská poradna není zbavena ohlašovací povinnosti v případech trestných činů dle § 168 Trestního zákona, které dosud nejsou ohlášeny. Dozví-li se poradce při jednání s uživatelem o spáchání takového trestného činu, má povinnost ohlásit případ policii.
  - ◆ V poradně jsou pro podrobné seznámení k dispozici předpisy a pravidla týkající se práce s uživatelem – například: Směrnice a Pravidla, Standardy kvality sociálních služeb, Etické kodexy, Charta občanských poraden.
  - ◆ Se stížnostmi na práci poradců či jinými stížnostmi adresovanými poradně se uživatelé mohou obracet vedoucí OP, ředitelku Respondeo, z. s., výbor Respondeo, z. s., Asociaci občanských poraden. Stížnost jde podat také anonymně. Bližší informace jsou vyvěšeny na místě dostupném uživatelům pod názvem „Způsob přijímání a vyřizování stížností uživatelů“.
- Pro celý proces vyřizování stížnosti si uživatel může zvolit svého zástupce
- ◆ Objednávání zájemců o službu: zájemci mohou přijít v uvedených konzultačních hodinách do všech poboček bez objednání nebo se mohou objednat (objednat se je možné i mimo konzultační hodiny). Je možné se objednat telefonicky, mailem, dopisem nebo osobně přímo v OP. Zájemce o službu může poradnu navštívit osobně i není-li objednán. Podle naléhavosti případu rozhodne poradce o dalším postupu. Zájemce může být přijat ihned, pokud je poradce volný, nebo je objednán na nejbližší termín (hodinu, den). Pokud přijde zájemce mimo konzultační hodiny, je objednán na nejbližší možný termín nebo je

mu doporučena návštěva v dalších dnech nebo v jiných pobočkách OP. Maximální čekací doba na objednaný termín by neměla být delší než 15 pracovních dní. Pokud přijde do OP zájemce či uživatel služby, který není objednan a jeho situace je natolik tíživá a vyžaduje okamžité řešení, je přijat ke konzultaci ještě ten den. Pokud zájemce nechce čekat na konzultaci stanovenou dobu, vyjedná poradce po domluvě se zájemcem konzultaci v jiné poradně nebo mu jinou poradnu doporučí. Pokud nastane překážka na straně uživatele nebo zájemce je možné, po dohodě a se souhlasem uživatele nebo zájemce, termín objednání výše uvedený prodloužit.

## 9.Prostory vyčleněné pro činnost:

### *Občanská poradna v Nymburce, nám. Přemyslovců 14/11*

OP v Nymburce sídlí v budově České spořitelny, na nám. Přemyslovců 14/11, ve druhém poschodí (třetím podlaží). Vlastníkem budovy je Česká spořitelna, a. s. a Respondeo, z. s. si prostory pronajímá. Na budově je umístěna velká informační tabule o Respondeo, z. s. Po budově jsou informační cedule, které zájemce vedou do prostor poradny. Poradna se nachází v centru města a snadno dosažitelná: pěšky z hlavního vlakového nádrží cca 10 minut chůze, z vlakové zastávky (Nymburk-město) cca 7 minut chůze, od autobusového nádraží cca 10 min. chůze, většina autobusů (MHD) zastavuje v těsné blízkosti (náměstí).

Přístup do poradny je po schodišti nebo výtahem, který se nachází přímo vedle schodiště a je běžně dostupný, jak pro imobilní osoby, tak i pro osoby v kočárkem aj.

### *Kontaktní místo Brandýs nad Labem – Stará Boleslav, Královická 915*

Kontaktní místo ve Staré Boleslavi se nachází v budově Pedagogické fakulty v Královické 915, v blízkosti centra Brandýsa nad Labem, v blízkosti zastávek autobusů MHD (cca 5 min). Je proto snadno dosažitelné. Občanská poradna má k dispozici 1 místnost, klienti mohou k čekání využít prostor chodby; prostory nejsou bezbariérové. K dispozici sociální zařízení, internet, technické a jiné zařízení.

Pro osoby nepohyblivé, nebo s omezenou pohyblivostí neposkytujeme služby v prostorách poradny, tyto osoby mohou dohodnout návštěvu poradce mimo prostory poradny – v tomto případě se jedná o nouzovou situaci. Poradenství mimo prostory poradny je možné v rámci Středočeského kraje, zejm. jeho východní a severovýchodní části (okresy Nymburk, Praha východ, Kolín, Kutná Hora, Mělník a Mladá Boleslav), a to dle aktuální situace, kterou posoudí příslušný poradce v souvislosti s možnostmi poradny.

### *Kontaktní místo Čelákovice, nám. 5. května*

Jde o prostory v 1. patře budovy (naproti sociálnímu odboru) MěÚ Čelákovice, které nám jsou zdarma od města propůjčovány za účelem provozu činnosti Občanské poradny. I tato lokalita je velmi dobře dostupná cílové skupině (MHD), náměstí. Prostory nejsou bezbariérové.

Pro osoby nepohyblivé, nebo s omezenou pohyblivostí neposkytujeme služby v prostorách poradny, tyto osoby mohou dohodnout návštěvu poradce mimo prostory poradny – v tomto případě se jedná o nouzovou situaci. Poradenství mimo prostory poradny je možné v rámci

Středočeského kraje, zejm. jeho východní a severovýchodní části (okresy Nymburk, Praha východ, Kolín, Kutná Hora, Mělník a Mladá Boleslav), a to dle aktuální situace, kterou posoudí příslušný poradce v souvislosti s možnostmi poradny.

#### *Kontaktní místo Pečky, tř. J. Švermy 141*

Jde o prostory v budově Vzdělávacího centra Pečecka, vzdělávací místnost + chodba (sloužící jako čekárna) + kuchyňka a WC. Prostory nejsou bezbariérové, jsou velmi dobře dostupné cílové skupině, v centru obce, blízko nádraží a MHD. Prostory jsou užívány bezplatně.

Pro osoby nepohyblivé, nebo s omezenou pohyblivostí neposkytujeme služby v prostorách poradny, tyto osoby mohou dohodnout návštěvu poradce mimo prostory poradny – v tomto případě se jedná o nouzovou situaci. Poradenství mimo prostory poradny je možné v rámci Středočeského kraje, zejm. jeho východní a severovýchodní části (okresy Nymburk, Praha východ, Kolín, Kutná Hora, Mělník a Mladá Boleslav), a to dle aktuální situace, kterou posoudí příslušný poradce v souvislosti s možnostmi poradny.

#### *Kontaktní místo Poděbrady, nám. T. G. Masaryka 1130*

Jde o prostory v budově tzv. Pentagonu u vlakového a autobusového nádraží, prostory Centra sociálních a zdravotních služeb, 4. patro. Prostory jsou bezbariérové, velmi dobře dostupné. K dispozici je 1 místnost + chodba sloužící jako čekárna a WC. Místnost je plně vybavená, poradci si vozí pouze notebook. Prostory jsou užívány bezplatně na základě souhlasu Centra sociálních a zdravotních služeb.

#### *Kontaktní místo Městec Králové, nám. Republiky 1*

Jde o prostory v 1. patře budovy MěÚ Městec Králové, které nám jsou zdarma od města propůjčovány za účelem provozu činnosti Občanské poradny. I tato lokalita je velmi dobře dostupná cílové skupině (MHD), náměstí. Prostory nejsou bezbariérové.

Pro osoby nepohyblivé, nebo s omezenou pohyblivostí neposkytujeme služby v prostorách poradny, tyto osoby mohou dohodnout návštěvu poradce mimo prostory poradny – v tomto případě se jedná o nouzovou situaci. Poradenství mimo prostory poradny je možné v rámci Středočeského kraje, zejm. jeho východní a severovýchodní části (okresy Nymburk, Praha východ, Kolín, Kutná Hora, Mělník a Mladá Boleslav), a to dle aktuální situace, kterou posoudí příslušný poradce v souvislosti s možnostmi poradny.

Všechny prostory jsou vybaveny standardním kancelářským nábytkem (stole, židle, skříň, knihovny, stolek pod tiskárnu aj.) a technikou (multifunkční zařízení – tiskárna, kopírka, fax,



wifi, router aj.). V Nymburce je rovněž pevná linka a fax, v ostatních pobočkách nikoliv, protože pracovníci využívají mobilní telefony (každý má svůj, který vozí s sebou). Na všech pobočkách (s výjimkou Čelákovic a Městce Králové) je dále k dispozici uzamykatelná skříň na dokumenty, odborná literatura (největší množství odborné literatury je v Nymburce), kancelářský spotřební materiál (papíry, tonery, tužky) aj.

Dále pak informační databáze a další informační materiály - databáze kontaktů, odborná periodika a literatura, ASPI.

Kontaktní místo v Čelákovcích a Městec Králové: Tyto prostory jsou OP pouze zapůjčovány, tudíž v nich nemá žádné movité věci. Každý poradce si s sebou vozí notebook, kde má k dispozici informační databáze v el. podobě a další informační materiály (odborná literatura), ASPI nebo Codexis a připojení k internetu. Dále s sebou vozí mobilní telefon.

#### 10. Způsob zajištění zdravotní péče

Každý zaměstnanec má svého obvodního (praktického) lékaře, který zajišťuje zdravotní péči včetně vstupních a výstupních prohlídek.

## 1 Postup podávání stížností na kvalitu poskytované služby Občanská poradna Respondeo

Uživatelé či zájemci o službu Občanské poradny Respondeo si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti lze podat:

- ústně do protokolu
- písemně dopisem, mailem, napsat do knihy „Připomínky a náměty“, která je k dispozici ve veřejných prostorách poradny ve všech pobočkách, telefonicky
- stěžovatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, kterého písemně pověří k tomuto úkonu
- stížnost je možné podat také anonymně a to poštou nebo vhozením do schránky ve veřejném prostoru před prostorami OP v každé pobočce. V tom případě řeší stížnost vedoucí Občanské poradny Respondeo. Ten o stížnosti a výsledku šetření informuje do 30 dnů ředitelku Respondeo, z. s. Vzhledem k anonymitě stížnosti nemůže poradna stěžovateli odpovědět osobně. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena 1 měsíc od jejího vyřízení na vývěsce OP v příslušné pobočce před dveřmi do prostorů poradny. Anonymně je možno se vyjádřit k provozu OP připomínkami či podněty a to do knihy „Připomínky a náměty“, která je k dispozici ve veřejných prostorách OP v každé pobočce. Knihu pravidelně týdně sleduje ředitel poradny a odpovídá písemně do knihy „Připomínky a náměty“ do 14 dnů od zjištění zápisu.

### 1.1 Stížnosti na práci poradce lze podat

**Vedoucí Občanské poradny Respondeo** (kontakt: Respondeo, z. s., nám. Přemyslovců 14/11, 288 02 Nymburk, k rukám vedoucí OP). Ten stížnost posoudí a do 30 dnů pošle uživateli služby písemné vyjádření.

- v případě, že je uživatel s vyjádřením vedoucího OP nespokojen, může se obrátit na **ředitelku Respondeo, z. s.** (kontakt: Respondeo, z. s., nám. Přemyslovců 14/11, 288 02 Nymburk, k rukám ředitelky). Ten stížnost posoudí a do 30 dnů poskytne uživateli služby písemné vyjádření
- v případě, že je uživatel s vyjádřením ředitele nespokojen, může se obrátit na **Výbor občanského sdružení** (kontakt: Výbor občanského sdružení Respondeo, z. s., Nám. Přemyslovců 14/11, 288 02 Nymburk ), který stížnost posoudí, projedná a uživatele písemně do 14 dní vyrozumí
- v případě, že je uživatel s rozhodnutím výboru nespokojen, může se obrátit se stížností na **Servisní centrum Asociace občanských poraden** (kontakt: AOP, Arbitrážní komise, Tachovské nám. 3, Praha 3, 130 00). To stížnost posoudí, projedná a uživatele písemně do 30 dnů vyrozumí

### 1.2 Stížnost na vedoucí Občanské poradny Respondeo

Stížnost je možné podat k rukám ředitele Respondeo, z. s. (kontakt: Respondeo, z. s., nám. Přemyslovců 14/11, 288 02 Nymburk), který stížnost posoudí, projedná a uživatele písemně vyrozumí.

## 1.2 Stížnost na ředitelku Respondeo, o.s.

- stížnost je možné podat k rukám **předsedy nebo místopředsedy občanského sdružení** (kontakt: Výbor spolku Respondeo, z. s., Nám. Přemyslovců 14/11, 288 02 Nymburk), který stížnost posoudí, projedná a uživatele písemně vyrozumí.

### Další možnosti stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel dále obrátit na tyto instituce:

- Úřad ombudsmana (Veřejný ochránce práv), 602 00 Brno, Údolní 39, tel. 542 542 888
- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 00 Praha 5, odbor sociálních věcí
- Oblastní inspektorát práce pro Středočeský kraj se sídlem v Praze, Ve Smečkách 29, 110 00 Praha 1, tel.: 221 924 200
- Výbor Asociace občanských poraden, Praha 3, Sabinova 3, tel. 222 780 599
- Městský úřad Nymburk, Nám. Přemyslovců 165, 288 02 Nymburk, odbor sociálních věcí, tel.: 325 511 770

O možnostech **podat stížnost** jsou zájemci či uživatelé informováni v letáku „Informace pro vás o OP“, na www stránkách a v prostoru čekáren na všech pobočkách OP.

## 2 Vyřízení stížnosti

Stížnosti jsou vždy vyřizovány písemně, lhůta Občanské poradny Respondeo na vyřízení stížnosti je max. 30 pracovních dnů. Průběh všech podaných stížností je evidován.

Pro celý proces vyřizování stížností si uživatel či zájemce může zvolit svého zástupce pro vyřizování stížnosti, kterého k tomuto písemně pověří. Uživatel či zájemce může být také zastupován tlumočnickem či prostřednictvím jeho služeb podat stížnost. Občanská poradna Respondeo neposkytuje tlumočnicka.

## 3 Evidence stížností

Průběh stížnosti je zapisován do sešitu (Připomínky a náměty).

Stížnosti jsou evidovány v tiskopis „Evidence stížností“. Sledovány jsou tyto údaje:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- datum vyřízení stížnosti (příp. další řízení)
- podpis osoby, která stížnost vyřídila

**Potvrzuji svým podpisem, že jsem byl/a seznámen/a s obsahem**

**Provozního řádu Občanské poradny Respondeo**

**Obsahu jsem porozuměl/a a jsem schopen/a podle směrnice pracovat**

<b>Jméno a příjmení</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>