

# Progressive

## Progressive o.p.s.

**Sídlo:** Minská 774/6, 1010 00 Praha 10  
**Kontaktní adresa:** Žitná 51, 110 00 Praha 1  
**Email:** [progressive@progressive-ops.cz](mailto:progressive@progressive-ops.cz)  
**IČO:** 266 149 46 **DIČ:** CZ-266 149 36

## Stížnosti

### Podávání stížností

Klient má právo v případě nespokojenosti podat stížnost. O právu podat stížnost je informován v rámci práv klientů programu, tzn. ústně pracovníky.

Stížnost ale může podat i jakákoli jiná fyzická či právnická osoba, vč. zaměstnance o.p.s. PROGRESSIVE. Může být podána jménem i anonymně. K podání může být využit formulář pro podání stížnosti nebo podnětu, který je na vyžádání k dispozici u pracovníků.

### Stížnost lze podat:

- osobně pracovníkovi, vedoucímu zařízení nebo řediteli organizace
- písemně do poštovní schránky na adrese programu Ambulantní služby Progressive, Hálkova 1, Praha 2, do Knihy přání a stížností visící v kuchyňce programu, nebo na adresu organizace: PROGRESSIVE o.p.s., Žitná 1574/51, 110 00 Praha 1.
- telefonicky vedoucímu služby, pracovníkům, nebo řediteli organizace
- elektronicky na mailovou adresu zařízení, nebo konkrétnímu pracovníkovi, vedoucímu služby, či řediteli organizace

### Stížnost nebo podnět je možno podat na:

- kvalitu sociální služby, lze podat u jakéhokoli zaměstnance
- na pracovníka zařízení, lze podat u vedoucího programu Ambulantní služby Progressive, kontakt: Mgr. Miroslav Giljan, Progressive o.p.s., Hálkova 1, 120 00 Praha 2; tel.: 736 183 025
- na vedoucího programu Ambulantní služby Progressive, lze podat u zřizovatele, kontakt: Mgr. Vojtěch Janouškovec, PROGRESSIVE o.p.s., Žitná 51, 110 00 Praha 1, tel.: 722 800 519

# Progressive

## Progressive o.p.s.

**Sídlo:** Minská 774/6, 1010 00 Praha 10

**Kontaktní adresa:** Žitná 51, 110 00 Praha 1

**Email:** [progressive@progressive-ops.cz](mailto:progressive@progressive-ops.cz)

**IČO:** 266 149 46 **DIČ:** CZ-266 149 36

- na ředitele o.p.s. Progressive, lze podat u správní rady,  
kontakt: Mgr. Simona Poláková, PROGRESSIVE o.p.s., Janáčkovo nábřeží  
476/43, 150 00 Praha 5, tel.: 604 741 010
- na zřizovatele zařízení o.p.s. Progressive, lze podat např. u:  
Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha  
1; tel.: +420 221 921 111; [posta@mpsv](mailto:posta@mpsv)  
Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888  
Český helsinský výbor: Štefánkova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: +  
420 257 221 141

Pracovník, k němuž se stížnost dostane jako první, je povinen předat stížnost odpovědným osobám a o přijetí stížnosti provést záznam do Knihy přání a stížností. Na vyžádání stěžovatele lze vystavit kopii tohoto zápisu.

## Vyřizování stížností

Osobami odpovědnými za vyřízení stížnosti jsou vedoucí zařízení a ředitel o.p.s. PROGRESSIVE.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data přijetí. V případě možnosti závažného pochybení je stížnost projednána do 5 pracovních dnů. Pokud lhůtu nelze ze závažných důvodů dodržet, je odpovědná osoba povinna o tomto faktu informovat stěžovatele a oznámit mu datum vyřízení stížnosti.

Stížnost může být též tématem supervize či intervize týmu. Pokud je stížnost podána na pracovníka zařízení, pracovník může do doby vyřízení stížnosti být postaven mimo přímou práci s klienty.

Pokud je zjištěno, že došlo k pochybení ze strany zařízení nebo jeho zaměstnance, je odpovědná osoba povinna učinit okamžitě kroky k nápravě a zabránění opětovnému pochybení.

# Progressive

## Progressive o.p.s.

**Sídlo:** Minská 774/6, 1010 00 Praha 10  
**Kontaktní adresa:** Žitná 51, 110 00 Praha 1  
**Email:** [progressive@progressive-ops.cz](mailto:progressive@progressive-ops.cz)  
**IČO:** 266 149 46 **DIČ:** CZ-266 149 36

Pokud stížnost neobsahuje dostatek údajů k zahájení šetření, může odpovědná osoba rozhodnout, že stížnost nebude prošetřována a vytvoří o tom odůvodněný zápis do záznamu stížností.

Stěžovatel je o průběhu, výsledcích a případných dalších postupech informován stejnou formou, jakou byla stížnost podána. V případě anonymní stížnosti může být stěžovatel informován formou vývěsky v prostorách zařízení či na internetových stránkách o.p.s. PROGRESSIVE. Tato zpráva bude zveřejněna po dobu 3 měsíců.

Při vyřizování stížností se pracovníci řídí povinnou mlčenlivostí a také zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

## Dokumentace stížností

Stížnosti se evidují elektronicky ve sdílené složce Kniha přání a stížností. V dokumentaci je zaznamenáno datum přijetí stížnosti, způsob podání, jméno a kontakt na stěžovatele (nejedná-li se o anonymní podání), stručný popis stížnosti a výsledek šetření, včetně opatření k zajištění nápravy. Dále je nutné zaznamenat datum a způsob vyřízení stížnosti. Záznam je ukončen podpisem odpovědné osoby.

Dokumentace o stížnosti se archivuje po dobu 5 let.

## Odvolání

V případě, že stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření, může se obrátit například na tyto instituce:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.