

## **Podávání a vyřizování stížností na kvalitu poskytovaných služeb organizací Květina, z. s.**

Každý má právo stěžovat si na spolupráci s pracovníky služby / programu / aktivity či na sociální službu jako takovou (na kvalitu nebo způsob poskytování služby):

### **Komu a jakým způsobem si můžete stěžovat? Jak bude Vaše stížnost řešena?**

1. Vedoucímu služby (tato osoba je vždy uvedena u každé poskytované služby či v kontaktech na webové stránce organizace [www.oskvetina.cz](http://www.oskvetina.cz)). Vedoucí služby je přímým nadřízeným všem dalším pracovníkům. Ke stížnosti máte právo využít písemnou formu (podanou osobně, poštou, e-mailem), telefonický hovor nebo osobní setkání. Vedoucí služby je povinen se stížností zabývat. Vždy je posouzen pohled všech zúčastněných stran, kterých se stížnost týká. Po vyhodnocení stížnosti budete seznámeni s výsledkem posouzení Vaší stížnosti vždy písemnou formou s možností doplnění o osobní schůzku. Budete-li nespokojeni s výsledkem posouzení stížnosti, obraťte se na orgán spolku (členskou schůzi). Stížnosti jsou vyřizovány do 60 dnů od jejich obdržení. Anonymní stížnosti nejsou přijímány a řešeny.
2. Orgánu spolku (členská schůze). V tomto případě může být podána pouze písemná stížnost adresovaná do sídla spolku – Zapsaný spolek Květina, Na Vypichu 180, Lahošť 417 25. Orgán spolku (členská schůze) je povinen se stížností zabývat. Jeho postoj vychází z objektivního pohledu na danou situaci a reflektuje ji. Orgán spolku (členská schůze) se ke stížnosti vyjadřuje do 60 dnů od jejího obdržení. Anonymní stížnosti nejsou přijímány a řešeny.
3. Na kvalitu poskytované sociální služby máte právo si stěžovat na Oddělení inspekce sociálních služeb, Ministerstva práce a sociálních věcí – Ministerstvo práce a sociálních věcí, Oddělení inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2.  
Na kvalitu poskytované služby Doprovázení pěstounů máte právo si stěžovat u příslušného odboru krajského úřadu. Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociální práce, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, 400 02.
4. Veřejnému ochránci práv. Pro Vaši stížnost můžete využít těchto kontaktů: e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), tel.: 542 542 888, adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

Pokud je stížnost shledána jako oprávněná, sjedná vedoucí služby nebo orgán spolku (členská schůze) nápravu v řešení případu. Profesionální nedostatek je následně řešen na supervizním setkání. Pokud došlo k závažné profesní chybě, která vrhá pochybnost na pracovníkovu způsobilost k výkonu dané profese v rámci služby, dochází k pracovní-právnímu postihu, případně rozvázání pracovního poměru.

Mgr. Bočková Barbora  
ředitelka organizace