



Informace o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

V případě stížnosti či podnětu na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby můžete využít následující postupy.

Důležité zásady:

- Budeme se zabývat každou stížností týkající se poskytování sociální služby.
- Váš podnět, stížnost bude řešen individuálně.
- Když podáte stížnost, nebudeme Vás znevýhodňovat.
- Stížnost je pro nás příležitost dozvědět se nové informace a zlepšovat svou činnost.

Způsob podání stížnosti:

Stížnost můžete podat:

- **Písemně**

- napsanou stížnost můžete:

- vložit do schránky na stížnosti a připomínky u vchodových dveří v přízemí budovy, či ve třetím patře budovy Centra Kosatec, z.s. u dveří naproti výtahu do bílé schránky
- předat jakémukoliv zaměstnanci sociální služby a ten ji předá ředitelce organizace
- poslat poštou na adresu: Centrum Kosatec, z. s.
Mgr. Pavlína Potůčková
Sladkovského 2824
530 02 Pardubice
- poslat e-mailem na adresu: pavlina.potuckova@centrumkosatec.cz

- **ústně**

- oslovte kteréhokoliv pracovníka sociálních služeb naší organizace a požádejte jej o pomoc při sepsání stížnosti nebo o sjednání schůzky s ředitelkou organizace; ta se s Vámi poté nejpozději do dvou dnů sejde

- stížnost můžete podat i telefonicky u ředitelky organizace na tel. 777 006 525

V obou zmíněných formách je možné stížnost či podnět podat také **anonymně**. Anonymní stížnosti či podněty jsou rovněž řešeny dle níže uvedeného postupu při vyřizování stížností.



Postup při vyřizování stížnosti

- Veškeré stížnosti jsou k datu zjištění zaznamenány do evidence poskytovatele, do Knihy stížností.
- Vaše stížnost se začíná řešit nejpozději do týdne od data jejího zjištění. Budete-li mít zájem, může se s Vámi oprávněný pracovník sejit také osobně.
- O výsledku řešení stížnosti budete informováni nejpozději do 30 dnů. Případně za Vás může být informován Váš zástupce, který Vám sdělí výsledek řešení stížnosti.
- Způsob řešení a vyřízení stížnosti bude písemně zaznamenán v knize stížností.
- Pokud byla stížnost podána anonymně, bude způsob jejího řešení vyvěšen na nástěnce sociálních služeb ve třetím patře budovy Centra Kosatec, kde si ji můžete přečíst.

V případě stížnosti na pracovníka sociální služby je tato stížnost řešena vedoucí sociálních služeb nebo statutárním zástupcem organizace. Řešení projedná s pracovníkem služby, kterého se stížnost týká.

V případě stížnosti na vedoucí sociálních služeb, je tato stížnost řešena jejím přímým nadřízeným, ředitelkou organizace Mgr. Pavlínou Potůčkovou.

V případě stížnosti na ředitelku organizace bude tato stížnost předána druhému statutárnímu zástupci a následně bude řešena v rámci výboru spolku.

Veškeré stížnosti, podněty bereme jako prostředek ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Archivace stížností se řídí vnitřní směrnici „Skartačním a spisovým řádem organizace“.

Nebudete-li s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete postoupit stížnost a obrátit se ve své věci na:

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice

Tel.: 466 026 111

e-mail: posta@pardubickykraj.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz



Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21, Praha 5

e-mail: info@helcom.cz

tel: 257 221 141

Stížnosti na zpracování osobních údajů

Stížnosti týkající se podezření na zpracování osobních údajů v rozporu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů vyřizuje Úřad pro ochranu osobních údajů sídlící na adrese: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Aktualizace: 28. 11. 2024