**Academia Via Familia o.s.**

Příbor, Jičínská 881, 742 58

IČO: 26564254

zastoupená prezidentem **Františkem Pavelkou** jako statutárním zástupcem oprávněným k podepisování dohod o výkonu pěstounské péče, provázení pěstounů a poradenství, jako osoba pověřená podle § 48 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, písm. d) uzavírat dohody o výkonu PP a podle písmena f) poskytovat osobě pečující, s níž uzavřela dohodu o výkonu PP, výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sledovat výkon PP

(dále jen **„poskytovatel“**)

a

**Pěstoun 1 nar. …………,** telefon:……, e-mail: ……… **a Pěstoun 2, nar. ……………,** telefon: ……………., e-mail: […………….](mailto:milan.labaj@volny.cz)

**oba bytem …………………………..**

(dále jen „**osoby pečující“**)

uzavřeli tuto

**DOHODU O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE**

podle § 47b odst. 4 a souvisejících zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

**I.**

**Zákonný rámec dohody**

1. Osoby pečující mají a základě rozsudku …………. (rozsudek nabyl 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 a souhlas místně příslušného OSPOD s dohodou.

**II.**

**II.**

**Předmět spolupráce, klíčový pracovník**

1. Předmětem spolupráce osob pečujících s poskytovatelem je zajištění činností, vymezených v čl. IV. a V. této dohody a spolupráce rodiny s klíčovým pracovníkem. Poskytovatel se s osobami pečujícími dohodl na osobě klíčového 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 klíčového pracovníka. V případě ukončení pracovního poměru klíčového pracovníka nebo jeho pracovní neschopnosti, která by měla se zřetelem ke všem okolnostem trvat déle než 2 měsíce, je poskytovatel povinen určit nového klíčového pracovníka a bezodkladně o tom osoby pečující informovat.
3. Osoby pečující mají právo požádat o změnu osoby klíčového pracovníka a to z jakéhokoli důvodu, jakož i bez uvedení důvodu. Poskytovatel je povinen jim vyhovět, s výjimkou situace, kdy žádný z jeho klíčových 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 kdykoli podat stížnost, pokud by z jakéhokoli důvodu nebyly spokojeny se spoluprací se svým klíčovým 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 s klíčovým 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 Individuálním plánu ochrany dítěte (tzv. IPOD) atp.
6. Výstupy z konzultací jsou zaznamenány formou zápisu, který je společným materiálem osoby pečující a klíčového pracovníka – v zápisech jsou stanoveny dílčí cíle pro obě strany, v rámci konzultací je sledováno jejich průběžné plnění. Neplnění těchto cílů může být důvodem pro ukončení spolupráce.

**III.**

**Čas, místo a forma spolupráce**

1. Osoby pečující se mohou na svého klíčového pracovníka obracet ve **všední dny od 8.30-12.00 a od 13.00 do 16.30 h** prostřednictvím telefonu 731 510 616 nebo emailu: [libuse.pavelkova@viafamilia.cz](mailto:libuse.pavelkova@viafamilia.cz)**.** V případě krizové situace se dle individuální domluvy mohou osoby pečující obracet na klíčového pracovníka i mimo tento dohodnutý čas. Při dlouhodobé pracovní neschopnosti (14 dní a více) nebo čerpání dovolené, klíčový pracovník včas osobám pečujícím sdělí, kdo jej zastupuje.
2. Osobní návštěva klíčového pracovníka realizovaná v minimálním rozsahu jednou za dva měsíce probíhá většinou v domácnosti pečujících osob (případně dle osobní domluvy je možné nárazově i jiné místo) a v termínu, který vyhovuje jim, dětem i klíčovému 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 klíčovým 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 klíčového pracovníka v závislosti na stanoveném ceníku pro daný kalendářní rok.

**IV.**

**Práva osob pečujících**

1. **Pravidelné konzultace s klíčovým pracovníkem.** Osoby pečující a děti vyrůstající v rodině mají právo a možnost pravidelně konzultovat průběh pěstounské péče v rodině.
2. **Pomoc při zajištění osobní péče o dítě (dále jen „výpomoc“)**
3. Poskytovatel se zavazuje osobám pečujícím poskytnout výpomoc:
4. 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,
5. při narození vlastního dítěte či při úmrtí osoby blízké
6. 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 opominul (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 klíčového pracovníka nebo osoby pečující prezident nebo viceprezident Rady sdružení.
7. Výpomoc bude realizována:

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

1. Žádost o výpomoc uplatní osoby pečující u klíčového 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, nejpozději však 14 dní před událostí, jinak právo na poskytnutí pomoci při zajištění péče o svěřené děti zaniká.
2. 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 s klíčovým pracovníkem děti 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.
3. **Respitní péče**
4. 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.
5. Poskytovatel za účelem zajištění respitní péče:
6. Realizuje integrované **respitní pobyty pro děti a mládež**. Informace o termínech, plné ceně, případné finanční spoluúčasti osob pečujících, tematickém 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.
7. 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.
8. 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.
9. Nevyčerpaná respitní péče do dalšího roku nepřevádí ani se za ni neposkytuje finanční kompenzace.
10. **Zprostředkování odborné pomoci**
11. Osoby pečující a všechny děti vyrůstající v rodině pečujících osob mají právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci aspoň jednou za 6 měsíců.
12. Zprostředkováním odborné pomoci je myšleno vytipování a oslovení konkrétního odborníka v oblasti, ve které dítě či rodina odbornou pomoc potřebuje.
13. Rozsah a náklady na odbornou pomoc jsou poskytovány dle potřeby rodiny a podle cen v místě obvyklých.

**V.**

**Povinnosti pečujících osob**

* 1. **Kontakt dětí v pěstounské/poručnické péči s vlastní rodinou**

1. Osoby pečující jsou povinni 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 povinni podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k jeho vlastní rodině.
2. Forma (osobní, telefonická, písemná), místo a četnost kontaktu vychází z Individuálního plánu ochrany dítěte (pokud je stanoven), nebo po dohodě všech zúčastněných stran.
3. Klíčový pracovník (nebo jiný vhodný odborník) pomůže osobám pečujícím s dohodnutím kontaktu s rodinou a případně bude kontaktu osobně přítomen, pokud o to alespoň jeden z osob pečujících požádá nebo pokud požádá dítě. Průběh kontaktu je průběžně vyhodnocován klíčovým pracovníkem. Osoby pečující se mohou obracet na klíčového 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 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.**
2. Klíčový 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, klíčový pracovník jim může doporučit témata, ve kterých by se měli vzhledem ke specifickým potřebám svěřených dětí vzdělávat. Ve vzdělávacím plánu klíčový 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 klíčovému pracovníkovi.
3. Vzdělávání je **plně hrazeno poskytovatelem**, osoby pečující hradí cestovné, popř. stravné, náklady na ubytování atp. Reálné 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 klíčovému pracovníkovi oznámit dopředu 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 obracejí na koordinátora vzdělávání.
5. Poskytovatel má právo odmítnout skladbu vzdělávacích kurzů v případě, pokud navržený typ vzdělávání nevychází z individuálního plány ochrany dítěte, nebo náklady na zajištění účastí jsou nepřiměřeně̌ vysoké.
6. Za nepřiměřené náklady se považuje cena 1 denního kurzu v rozsahu 8 hodin vyšší než 2000,-Kč/osoba/den. Výše nepřiměřených nákladů se bude aktualizovat každoročně v ceníku poskytovatele.
7. V případě, že nedojde ke shodě o obsahu vzdělávacího plánu do poloviny roku, určí poskytovatel vhodné vzdělávání.

**VI.**

**Finanční spoluúčast osob pečujících**

* + 1. Maximální platba osob pečujících za jakékoli akce poskytovatele, jež jsou vymezeny článkem IV. a článkem V. v daném zákonném rozsahu (zajištění 14 dní respitní péče, odborná péče 1x za 6 měsíců, výpomoc ve vymezeném rozsahu, 24 hodin vzdělávání) odpovídá reálné platbě za stravování, ubytování, cestovné a případně další nutné výlohy nesouvisející s přímou péčí poskytovatele. Minimální platba osob pečujících na akce pořádané poskytovatelem je platba pokrývající náklady na stravu.
    2. Poskytovatel nese veškeré ostatní náklady, a to náklady na mzdy a odměny pracovníků (klíčový pracovníci, vedoucí, asistenti, lektoři, 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.
    3. Poskytovatel bude pravidelně osobám pečujícím zasílat nebo předávat aktualizovaný ceník služeb a aktivit, 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. Klíčový pracovník je zodpovědný za sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče. V rámci pravidelných konzultací hovoří o samotě také se všemi dětmi vyrůstajícími v rodině osob pečujících, přičemž s nimi může hovořit i v neutrálním prostředí (tábor, víkendový pobyt apod.).
2. Každých 6 měsíců zpracovává klíčový pracovník zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče, kterou předá místně příslušnému OSPOD. S obsahem zprávy osoby pečující předem seznámí. 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 klíčovému pracovníkovi všechny důležité skutečnosti spojené s výkonem pěstounské péče a umožnit mu vykonat předem ohlášenou návštěvu v domácnosti.

**VIII.**

**Výpověď dohody**

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

Poskytovatel o této skutečnosti upozorní místně příslušný OSPOD.

1. 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 nebude vzájemná dohoda jiná.
2. Výpovědní lhůta skončí nejpozději uplynutím 30 dnů ode dne, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně, ne však dříve, než bude uzavřena nová dohoda o výkonu pěstounské péče. V případě, kdy obecní úřad obce s rozšířenou působností vydá rozhodnutí podle §47b odst.2, končí výpovědní lhůta dnem nabytí právní moci tohoto rozhodnutí. O skončení výpovědní lhůty jsou osoby pečující povinni poskytovatele bezodkladně vyrozumět.

**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 kanceláři poskytovatele).
2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ve věcech souvisejících s výkonem sociálně-právní ochrany. Tato mlčenlivosti 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 nahlédnout do dokumentace osob pečujících. S těmito skutečnostmi jsou osoby pečující před podpisem dohody ústně obeznámeni.
4. Osoby pečující tímto vyslovují svůj souhlas 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. Academia Via Familia z.s. pro účely spojené s naplňováním této dohody. Zpracovávány 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 tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
6. Tato dohoda je sepsána ve 2 vyhotoveních, z nichž každý účastník obdrží po jednom z nich. Kopii dohody obdrží místně příslušný OSPOD a Úřad práce Moravskoslezského kraje.

**X.**

**Účinnost dohody**

Tato dohoda nabývá účinnosti ke dni podpisu obou zúčastněných stran. S uzavřením této dohody vyjádřil OSPOD \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ souhlas dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, vydaný na základě předložení návrhu této dohody.

V  ................................ V  ................................

Dne ................................ Dne ................................

............................................ ............................................ ............................................

František Pavelka Podpis osoby pečující Podpis osoby pečující

Academia Via Familia z.s. pěstounka pěstoun

**Přílohy:**

* + 1. Podání a vyřízení stížností.

**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 DPD, 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 pěstounské péče.

Rozdíl vnímáme u připomínky a stížnosti.

**Připomínka** je jakýkoli 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 jakýkoli 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
* 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 kraje, odbor sociálních věcí**, ul. 28. Října 117, 702 18 Ostrava nebo elektronicky: [daniel.rychlík@msk.cz](mailto:daniel.rychlík@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: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>

**Vyřízení stížnosti**

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