

## **Pravidla podávání podnětů, připomínek a stížností ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociálních služeb v:**

Denním stacionáři **Volba, Bohdíkovská 24, Šumperk**  
Denním stacionáři **Matýsek, Gen.Svobody 68, Šumperk**

### **Kdo může podat stížnost, připomínku, podnět:**

Podnět, připomínku či stížnost může podat uživatel služby, jeho rodinný příslušník, opatrovník, fyzická či právnická osoba zastupující uživatele, či jinak do služby zainteresovaná osoba.

### **Jakým způsobem může být podnět, připomínka či stížnost podána:**

Podnět: nápady, inspirace k poskytované službě

Připomínka: výtka, výhrada k poskytované službě

Pracovníci je projednávají v týmu, slouží k zamyšlení a případným změnám.

Stížnost: ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou.

Stížnost lze podat také anonymně do schránky umístěné před vstupem do denního stacionáře.

### **Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:**

- pracovníkům v sociálních službách  
Denní stacionář Volba, Bohdíkovská 24, Šumperk, tel.: 583 550 239  
Denní stacionář Matýsek, Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 583 211 766  
Po – Pá 7:00 – 16:00
- soc. pracovníkovi Denního stacionáře - Zdeňka Valčíková DiS.  
mob. 777 716 034, e-mail: [valcikova.zdenka@pontis.cz](mailto:valcikova.zdenka@pontis.cz)  
Po, Čt 7:30 - 17:00  
Út, St 7:30 – 15:30  
Pá 7:30 - 15:00
- vedoucí služby - Eva Mikulová, DiS., Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.:777 911 120,  
e-mail: [mikulova.eva@pontis.cz](mailto:mikulova.eva@pontis.cz)  
Po, Čt 7:30 - 17:00,  
Út, St 7:30 – 15:30,  
Pá 7:30 - 15:00



- řediteli PONTIS Šumperk o.p.s. – Mgr. Miroslav Adámek  
Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 583 211 766, e-mail: [pontis@pontis.cz](mailto:pontis@pontis.cz)  
Po, Čt 7:30 -17:00  
Út, St 7:30 – 15:30  
Pá 7:30 - 15:00
- správní radě PONTIS Šumperk o.p.s., Gen. Svobody 68, Šumperk
- zakladateli PONTIS Šumperk o.p.s. městu Šumperk

### **Lhůty pro vyřizování, způsob vyřizování:**

Stížnost musí být vyřešena do 30 kalendářních dnů. Stěžovatel musí být o řešení písemně vyzooměn. Anonymní stížnosti jsou řešeny na pravidelných poradách a informace o jejich přijetí a vyřizení se vyvěšuje na informační tabuli denního stacionáře.

Stížnosti jsou evidovány u vedoucí oddělení služeb pro seniory.

Při vyřizování podnětů, připomínek a stížností je respektováno soukromí, přání a lidská práva stěžovatele.

Podnět, připomínka či stížnost není důvodem pro ukončení služby či diskriminující jednání ze strany poskytovatele služeb.

Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

### **Posloupnost při vyřizování stížností:**

- pracovník v sociálních službách (v přímé péči)
- sociální pracovník
- vedoucí oddělení služeb pro seniory PONTIS Šumperk o.p.s.
- ředitel PONTIS Šumperk o.p.s
- správní rada PONTIS Šumperk o.p.s.
- zakladatel PONTIS Šumperk o.p.s. město Šumperk

### **V případě nespokojenosti se můžete obrátit na:**

- Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel.: 220 515 188  
Po – Pá 10:00 – 14:00 hod.

