**Pravidla podávání podnětů, připomínek a stížností**

ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby:

**Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby
se zdravotním postižením**

**Rozlišujeme:**

**Podněty, připomínky:** nápady, inspirace k poskytované službě. Pracovníci je projednávají v týmu, slouží k zamyšlení a případným změnám.

**Stížnosti:** ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou. Stížnost lze podat také anonymně do schránky umístěné v prvním patře budovy (vedle výtahu).

**Kdo je může podat:**

* uživatel služby,
* jeho zákonný zástupce,
* rodinný příslušník,
* fyzická či právnická osoba zastupující uživatele.

**Jakým způsobem:**

* osobně (ústně, písemně)
* telefonicky
* elektronicky,
* anonymně.

V případě ústního a telefonického podání, provede zaměstnanec zápis (konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv vlastní interpretace).

Stěžovatel si může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet.

**Kde a komu:**

* **pracovnici v sociálních službách – Pavla Diana Simonová,** Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.:583 211 766, e-mail: simonova.pavla@pontis.cz
* **vedoucí a sociální pracovnici - Bohdana Březinová, DiS.**, Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.:583 211 766, e-mail: brezinova.bohdana@pontis.cz
* **řediteli PONTIS Šumperk o.p.s. – Mgr. Miroslav Adámek**, Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 583 211 766, e-mail: adamek.miroslav@pontis.cz,
* **správní radě PONTIS Šumperk o.p.s.**, Gen. Svobody 68, Šumperk
* **zakladateli PONTIS Šumperk o.p.s. městu Šumperk**

Podnět, připomínku či stížnost můžete také vhodit do "Schránky na stížnosti" dané služby - je vybírána pravidelně 1x za 14 dnů za přítomnosti vedoucí služby a uživatele služby nebo administrativního pracovníka PONTIS Šumperk o.p.s. O výběru je proveden zápis, který je uložen v kanceláři vedoucí služby. Podněty a připomínky si pracovníci zaznamenávají do deníčku.

**Lhůty pro vyřizování, způsob vyřizování:**

**Podněty a připomínky** slouží k zamyšlení se nad vzniklou situací, k zamyšlení nad poskytovanou službou. Jejich projednání probíhá na nejbližší poradě týmu a přijatá opatření, změny či úpravy jsou zaznamenány v zápise z porady.

**Stížnost** musí být vyřešena do 30 kalendářních dnů. Stěžovatel musí být o řešení písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem. Anonymní stížnosti jsou řešeny na pravidelných poradách a informace o jejich přijetí a vyřízení vyvěšuje na informační tabuli dané služby.

Stížnosti jsou evidovány u vedoucí oddělení služeb pro seniory.

Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Podnět, připomínka nebo stížnost není důvodem pro ukončení služby či diskriminující jednání

ze strany poskytovatele služeb.

**Posloupnost při vyřizování stížností:**

* vedoucí služby
* ředitel PONTIS Šumperk o.p.s.
* správní rada PONTIS Šumperk o.p.s.
* zakladatel PONTIS Šumperk o.p.s. město Šumperk

**Stále ještě nejste spokojeni? Můžete se odvolat u:**

* Kancelář veřejného ochránce práv,

 Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111

* Český helsinský výbor,

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,

 tel.: 257 221 141 nebo 773 115 951