**Pravidla podávání podnětů, připomínek a stížností**

ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby:

**Centrum sociálního poradenství**

**Kdo je může podat:**

* klient služby,
* rodinný příslušník,
* fyzická či právnická osoba zastupující klienta

**Jakým způsobem:**

Podnět, připomínka: nápady, inspirace 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 v přízemí budovy.

**Kde, komu a kdy:**

* **pracovníkovi poradny** Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 724 868 849, skala.jiri@pontis.cz nebo 607 123 758, pecujici@pontis.cz
* **ředitelce PONTIS Šumperk o.p.s.,** Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 583 211 766;
* **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 vyrozuměn. Anonymní stížnosti jsou řešeny na pravidelných poradách a informace o jejich přijetí a vyřízení se vyvěšuje na informační tabuli před kanceláří odborného sociálního poradenství.

Stížnosti jsou evidovány u pracovníka poradny.

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 poradny
* 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.: 542 542 888
* Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142, 602 646 940

Platnost od 1. 1. 2023