

## **PRAVIDLA PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ**

### **Centrum Therasuit, Temenická 35, 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, 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 čekárně.

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

sociální pracovníci – Bc. Natálie Láznová

- Temenická 35, Šumperk, tel.: 583 550 544, mob.: 777 911 022
- email: [laznova.natalie@pontis.cz](mailto:laznova.natalie@pontis.cz)

fyzioterapeutům – Lada Bušínová, DiS., Miluše Maturová, DiS., Jitka Foretová, DiS.

- Temenická 35, Šumperk, email: [therasuit@pontis.cz](mailto:therasuit@pontis.cz)

vedoucí, sociální pracovníci – Mgr. Kamila Zárubová

- Temenická 35, Šumperk, tel: 583 550 544, mob.: 777 911 123,
- e-mail: [zarubova.kamila@pontis.cz](mailto:zarubova.kamila@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](mailto:adamek.miroslav@pontis.cz)

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 Centra Therasuit.

Stížnosti jsou evidovány u vedoucí služby.

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:**

- sociální pracovník
- vedoucí
- 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:**

- Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko, Kosmonautů 989/8 , 779 00 Olomouc, tel.: 950 196 588
- 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. 7. 2019

Zpracovala:

Mgr. Kamila Zárubová

