

Pravidla při podávání stížnosti

Kdo může podat stížnost:	Stížnost může podat klient služby, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, fyzická či právnická osoba zastupující uživatele, zaměstnanec poskytovatele, či jinak do služby zainteresovaná osoba
Jakým způsobem může být stížnost podána	<p>Stížnost může být podána ústně, písemně, elektronicky, telefonicky, anonymně, případně prostřednictvím korespondence.</p> <p>Písemné stížnosti můžete vhodit do schránky stížností nacházející se vedle koupelny pro klienty, nebo ji zapsat do Knihy přání, připomínek a stížnosti, která je na stole v kontaktní místnosti.</p> <p>V případě osobního 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. Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.</p>
Kde a komu můžete stížnost podat:	<p>Kontaktní centrum Šumperk 17. listopadu 630/6, Šumperk 787 01 Telefon: 583 550 235, 777 911 125, 774 716 020 e-mail: livansky.jakub@pontis.cz, k-centrum@pontis.cz, brabc.tomas@pontis.cz</p> <p>MUDr. Alena Mitterová – ředitelka společnosti 17. listopadu 630/6, Šumperk 787 01 Telefon: 583 211 766 e-mail: reditel@pontis.cz</p> <p>Zakladatel společnosti - Město Šumperk nám. Míru 1 787 01 Šumperk telefon: 583 388 111 podatelna: posta@sumperk.cz</p>



	<p>Správní radě PONTIS Šumperk o.p.s. 17. listopadu 630/6, Šumperk 787 01</p> <p>Veřejný ochránce práv Údolní 39, Brno 602 00 Telefon: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz</p>
<p>Lhůty pro vyřizování, způsob vyřizování:</p>	<p>Každá stížnost se zaznamenává a předává k vyřízení kompetentní osobě. Stížnost musí být vyřešena do 30 kalendářních dnů. Stěžovatel je o řešení stížnosti písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem.</p> <p>Vyřízení anonymní stížnosti jsou vyvěšena na informační nástěnce v kontaktní místnosti. Stížnosti jsou evidovány u vedoucího služby. Při vyřizování stížností či připomínek je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Stížnost či připomínka není důvodem pro ukončení služby či diskriminující jednání ze strany poskytovatele služeb. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.</p> <p>Stěžovatel může nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, a pořizovat si z ní kopie, výpisy.</p> <p>Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti nebo pokud nevyřídíme stížnost ve stanovené lhůtě, můžete do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti, které ji prověří ve lhůtě do 60 dnů ode dne, kdy mu byla doručena, nebo 90 dnů, pokud je třeba si vyžádat orgánů veřejné správy nebo poskytovatele sociální služby.</p>

