

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

Denním stacionáři Volba, Bohdíkovská 24, 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 před vstupem do denního stacionáře.

Komu, kde a kdy můžete stížnost podat:

- pracovníkům v sociálních službách
Denní stacionář Volba,
tel.: 583 550 239 mob.:774 716 021, e-mail: stacionar@pontis.cz
Po – Pá 7:00 – 16:00 hod
- vedoucí a soc. pracovnice – Petra Pospíšilová, DiS.
mob. 608 733 247, e-mail: pospisilova.petra@pontis.cz
- řediteli PONTIS Šumperk o.p.s. – Mgr. Miroslav Adámek
Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 583 211 766, e-mail: pontis@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 denního stacionáře.

Stížnosti jsou evidovány u vedoucí služby.

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 služby
- 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.: 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142

