

PRAVIDLA PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ KE KVALITĚ NEBO ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Odborné sociální poradenství a Půjčovna kompenzačních pomůcek

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 zamýšlení 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.:777 716 030, brezinova.bohdana@pontis.cz nebo Králec 3, Dolní Studénky 788 20, tel: 722 970 171, poradenstvi@pontis.cz;
- **řediteli 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 vyzooměn. 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 15. 2. 2021

