

## **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Stížnosti jsou důležitým zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit danou sociální službu. Současně jsou však také nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována, neboť každý uživatel služby má právo na podávání stížností a připomínek ke kvalitě anebo způsobu poskytování sociální služby.

### ***Postup a zásady při vyřizování stížností***

Při vyřizování stížností či připomínek je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele a na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Zásady při vyřizování stížností a připomínek jsou následující:

- a) uživatel je informován o možnostech podání stížnosti a postupu při jejím vyřizování již při prvním kontaktu,
- b) při každém dalším náznaku stížnosti ze strany uživatele připomene pracovník zařízení postup při podání stížnosti, případně mu nabídne pomoc při jejím zpracování,
- c) uživatel služby se může se stížností obrátit na kteréhokoliv pracovníka zařízení
- d) je zvolen zástupce z řad uživatelů služby pro vybírání schránky stížností,
- e) stížnost či připomínka není důvodem pro ukončení služby či diskriminující jednání ze strany poskytovatele služby,
- f) k podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen tedy uživatel služby může podat stížnost či připomínku,
- g) uživatel je informován o tom, že má právo přizvat si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat,
- h) každá stížnost a postup jejího řešení je projednána na nejbližší poradě pracovníků zařízení,
- i) uživatelé služby jsou se stížností a jejím řešením informováni na pravidelné měsíční schůzi,
- j) lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 kalendářních dnů od doručení stížnosti
- k) všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a to srozumitelnou formou
- l) stěžovatel je informován o svém právu odvolat se proti vyřízení stížnosti,
- m) uživatel je informován o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu; pracovník stěžovateli na vyžádání poskytne seznam kontaktů na tyto orgány- např. sociální odbory měst a krajů, Český helsinský výbor apod.
- n) stížnosti a připomínky jsou evidovány v kanceláři vedoucího ubytovacích služeb.

### ***Při vyřizování stížností a připomínek se dodržuje následující posloupnost:***

1. vedoucí ubytovacích služeb PONTIS Šumperk o.p.s.
2. ředitel PONTIS Šumperk o.p.s.
3. správní rada PONTIS Šumperk o.p.s.

### ***Způsoby podávání stížností***

Stížnost může být podána formou písemnou (*mailem poštou*), ústní, anonymní apod.