

Pravidla při podávání stížnosti

Kdo může podat stížnost:	Stížnost může podat klient služby, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, fyzická či právnická osoba zastupující uživatele, či jinak do služby zainteresovaná osoba
Jakým způsobem může být stížnost podána:	Stížnost či připomínka může být podána ústně, písemně, elektronicky, telefonicky, anonymně, případně prostřednictvím korespondence. 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 s počítačem v kontaktní místnosti.
Kde a komu můžete stížnost podat:	Bc. Haně Pospíšilové - vedoucí služby Temenická 1, Šumperk 787 01 Telefon: 583 550 235, 777 911 125 e-mail: pospisilova.hana@pontis.cz Bc. Martině Fouskové, DiS. – sociální pracovníci Temenická 1, Šumperk 787 01 Telefon.: 583 550 235/774 716 020 e-mail: fouskova.martina@pontis.cz k-centrum@pontis.cz



	<p>Tomášovi Brablcovi – pracovníkovi v sociálních službách</p> <p>Temnická 1, Šumperk 787 01</p> <p>Telefon: 583 550 235/ 774 716 020</p> <p>e-mail: brablc.tomas@pontis.cz</p> <p>Mgr. Miroslavu Adámekovi – řediteli společnosti</p> <p>Gen. Svobody 2800/68, Šumperk 787 01</p> <p>Telefon: 583 211 766</p> <p>e-mail: pontis@pontis.cz</p> <p>Správní radě PONTIS Šumperk o.p.s.,</p> <p>Gen. Svobody 2800/68, Šumperk 787 01</p> <p>Zakladateli společnosti - Město Šumperk</p> <p>Veřejnému ochránci práv</p> <p>Údolní 39, Brno 602 00</p> <p>Telefon: 542 542 888</p> <p>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.</p> <p>Stěžovatel je o řešení stížnosti písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem.</p> <p>Anonymní stížnosti jsou řešeny na poradách týmu a poté je jejich</p>



	<p>odpověď vyvěšena na informační nástěnce v kontaktní místnosti.</p> <p>Stížnosti jsou evidovány u vedoucí služby.</p> <p>Při vyřizování stížností či připomínek je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.</p> <p>Stížnost či připomínka není důvodem pro ukončení služby či diskriminující jednání ze strany poskytovatele služeb.</p> <p>Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.</p>
Posloupnost při vyřizování stížností:	<p>Vedoucí oddělení</p> <p>Ředitel společnosti</p> <p>Správní rada společnosti</p> <p>Zakladatel společnosti - Město Šumperk</p> <p>Veřejný ochránce práv</p>

