

KDE SI MŮŽETE STĚŽOVAT

Každý uživatel, jeho rodinný příslušník či jiná osoba mají právo si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování sociální služby. Uživatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Řešení jednotlivých stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

Stížnost může být podána:

- ústně – kterémukoli zaměstnanci naší služby
- telefonicky – telefonicky na tel.: 725 022 799 nebo 601 327 649
- písemně – stížnost je možné předat pracovníkovi služby nebo zaslat na adresu poskytovatele: Pavlovova 1625/65, 700 30 Ostrava

Přijatá stížnost je vždy zaevidována. Stížnost vždy vyřizuje ředitelka (případně jí pověřený zaměstnanec – vedoucí služby či sociální pracovník) a to ve lhůtě 30 dní od přijetí stížnosti. Každá stížnost je vyřízena písemně a její vyřízení doručeno/předáno tomu, kdo ji podal. Jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení po dobu 1 měsíce vyvěšeno na nástěnce ve vstupní chodbě a následně uloženo do příslušné evidence, neboť není známo, komu má být doručeno. Pokud nebude stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízený orgán, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv.

Kancelář Veřejného ochránce práv
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: (+420) 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz
web.: www.ochrance.cz

Český helsinský výbor
adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel.: (+420) 257 221 141
e-mail: info@helcom.cz