

Jak podat stížnost ve službě RODINNÝ PRŮVODCE

Kdokoliv má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší sociální služby.

Stížnost může být podána písemně nebo ústně i telefonicky, s podpisem či anonymně. Uvede-li stěžovatel přání zachovat mlčenlivost o své totožnosti před dalšími osobami, bude mu vyhověno.

Osobou pověřenou pro přijímání stížností je vedoucí služby RODINNÝ PRŮVODCE Mgr. Pavla Hodinová nebo vedoucí Střediska VÝZVA Rostislav Macošek, který rovněž zodpovídá za vyřízení stížnosti.

Každá stížnost bude řádně prošetřena komisí ve složení:

Rostislav Macošek

Mgr. Pavla Hodinová

Stěžovatel obdrží vyznění o vyřízení stížnosti písemně nebo ústně do 30 kalendářních dnů. Se stěžovatelem se dohodneme, jakou formou mu bude výsledek řízení sdělen.

Stěžovatel má možnost nechat se při vyřizování stížnosti zastupovat nezávislým zástupcem dle svého výběru, a to jak fyzickou, tak právnickou osobou (např. příbuzným, přítelem, občanskou poradnou apod.)

V případě, že má stěžovatel omezení komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je organizace povinna přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočnicka.

V případě podání stížnosti na vedoucí pracovníky projektu je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s. v Ostravě.

Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Kostelní náměstí 3172/1, v Ostravě.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na kterýkoliv nezávislý orgán např. na některou z občanských poraden. Asociace občanských poraden, Tachovské nám. 3, 130 00 Praha 3, tel. 222 780 599.

Pravidla pro vyřizování stížností jsou součástí pracovního řádu služby RODINNÝ PRŮVODCE. K nahlédnutí jsou každému zájemci k dispozici v metodice, která je uložena ve Středisku VÝZVA na ulici Syllabova 3039/19e, Ostrava-Vítkovice. S těmito pravidly jsou seznámeni i noví zaměstnanci.

Připomínky k poskytovaným službám může každá uživatel služby sdělit osobně či písemně, a to přímo na akcích pořádaných službou formou formuláře zpětné vazby, nebo uvedením zápisu v knize stížností a připomínek, která je součástí metodik služby. Toto lze provést také elektronickou formou, písemnou nebo ústním sdělením.