



Jak podat stížnost ve službě RODINNÝ PRŮVODCE

Kdokoli 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. Lenka Nováková, nebo vedoucí Střediska VÝZVA Rostislav Macošek, který rovněž zodpovídá za vyřízení stížnosti.
- Každá stížnost bude řádně prošetřena komisí ve složení:
 - Rostislav Macošek
 - Mgr. Lenka Nováková
 - v případě potřeby může být přizván také právník nebo psycholog.
- Stěžovatel obdrží vyrozumění 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 omezené komunikační schopnosti (např. je neslyšící, cizí národnosti apod.), je organizace na požádání povinna přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého tlumočníka.
- V případě podání stížnosti na vedoucí pracovníky služby je zodpovědnou osobou pro přijetí a vyřízení stížnosti předseda Centra pro rodinu a sociální péči z. s. v Ostravě Bc. Marek Schneider.
- Stěžovatel má právo se odvolat proti vyřízení stížnosti. Odvolání musí být adresováno předsedovi Centra pro rodinu a sociální péči z. s., Hornopolská 2254/21, 702 00 Ostrava, Bc. Marku Schneiderovi.
- 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 v zázemí služby.