

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vážení klienti Osobní asistence, naším záměrem, přáním i povinností je poskytovat kvalitní sociální službu. K tomu potřebujeme znát i Vaše stížnosti. Můžete nám je sdělit následujícími způsoby:

- předání sepsané stížnosti pracovníkovi
- zaslání stížnosti písemně poštou, příp. elektronicky
- ústní nebo telefonické oznámení stížnosti

Stížnost může podat:

- klient nebo jeho zvolený zmocněnec
- blízká osoba klienta, pokud nemůže stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo z důvodu úmrtí
- zákonný zástupce klienta, opatrovník, zastupující člen domácnosti nebo podpůrce klienta

Pro sepsání stížnosti je možné požádat některého z pracovníků Osobní asistence (zápis, formulaci apod.). Pro podání i vyřizování stížnosti si můžete zvolit svého zástupce.

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, kterou služba vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Přejete-li si obdržet odpověď o způsobu vyřízení stížnosti, nezapomeňte, prosím, uvést kontakt (adresu, telefon, email).

Na stížnost odpovíme písemně, je-li připojena adresa, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. V případě anonymního podání, výsledek písemně zveřejníme na nástěnku v přízemí hlavního vchodu Diakonie ČCE – středisku v Sobotíně, Petrov nad Desnou 203.

Stížností se bude zabývat:

vedoucí Osobní asistence Bc. Miroslava Müllerová

e-mail: mullerova@diakoniecce-sobotin.cz

mobil: 703 493 956

adresa: Diakonie ČCE – středisko v Sobotíně
Sobotín 68, 788 16 Petrov nad Desnou

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena do 30ti dnů od doručení, můžete ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV ČR - odbor sociálních služeb,

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel: 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz