

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Podněty a připomínky ke změně nebo stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby lze podat ústně nebo písemně:

- Klíčovému pracovníkovi služby (například na plánované schůzce)
- Vedoucímu sociálních služeb organizace nebo řediteli (kancelář provozně ekonomického úseku nebo prostřednictvím pošty na adresu poskytovatele)
- Anonymně (bez uvedení jména) lze stížnost vhodit do Schránky stížností umístěné v sídle organizace nebo v případě klientů bydlících v Domě Strmá v místě ubytování.

Pokud klient nemá zájem podávat stížnost sám, může si zvolit svého zástupce.

Vyřizování stížností:

- Stížnost označená jménem stěžovatele je řešena obratem dle její povahy a závažnosti a důsledně šetřena v celém rozsahu s co největší mírou objektivity.
- Stěžovatel dostává písemnou odpověď do 30 dnů od podání stížnosti, v případě delší lhůty je o tom stěžovatel informován.
- V odpovědi jsou uvedeny informace kdo, jak a s jakým výsledkem stížnost řešil.
- Výsledek šetření anonymní stížnosti se zveřejňuje na pravidelných setkáních s klienty chráněného bydlení.

Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem, má právo se obrátit i na další instituce či organizace oprávněné k řešení stížností v sociálních službách:

- Zřizovatel organizace – stížnost je možné přinést do kanceláře provozně ekonomického úseku nebo poslat poštou na adresu poskytovatele, Asociace TRIGON, o.p.s., Skautská 1045/3, 708 00 Ostrava.
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Inspekce sociálních služeb Ostrava, Korejská 875/12, 702 00 Ostrava

Vhodné je nejdříve využít možnost situaci řešit přímo s poskytovatelem, pro kterého stížnost, podnět či připomínka může znamenat příležitost pro zlepšení poskytování sociální služby.