

PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU ČI PŘIPOMÍNKY

Pokud jste klientem sociální služby sociálně terapeutických dílen, máte právo podávat stížnosti, náměty a připomínky (§ 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Stížnost, podnět či připomínku mají právo podat:

- klient služby,
- osoby jednající v zájmu klienta (příbuzní, blízké osoby, zákonní či jiní zástupci)
- veřejnost,
- klient služby má možnost si zvolit svého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, připomínek a podnětů s uvedením tohoto faktu na podané stížnosti.

Můžete požádat klíčového pracovníka služby, aby Vám pomohl stížnost, připomínku nebo podnět zformulovat.

Stížnost, podnět a připomínka může být podána ústně nebo písemně následující formou:

- poštou na adresu Asociace TRIGON, Skautská 1045/3, 708 00 Ostrava-Poruba
- prostřednictvím schránky stížností, připomínek a podnětů v sídle Asociace TRIGON
- umístěné při vstupu do budovy
- elektronickou poštou: ksalayova@asociacetrigon.eu
- ústně či telefonicky na čísle: Vedoucí sociální pracovník, +420 770 164 382
- anonymně (schránka stížností, připomínek a podnětů)

Forma stížnosti

Ústní, telefonická

Po jejím podání je klíčovým pracovníkem stížnost zapsána do příslušného formuláře.

Písemná, elektronická

Stížnost je možné podat prostřednictvím příslušného formuláře nebo v jakékoliv jiné čitelné písemné podobě.

Anonymní

U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na nástěnce v 1. patře Asociace TRIGON.

Vyřizování stížností

O uvedené stížnosti je proveden zápis, stejně tak o jejím způsobu řešení. Pověřený pracovník vyřizuje stížnost bez průtahů, v plném rozsahu a přiměřenou odpověď se vyjadřuje ke všem jejím částem.

Lhůta pro vyřízení stížností

O výsledku řešení stížnosti je stěžovatel informován písemně, případně je s ním stížnost ústně projednána. Stížnost vyřizuje pověřený pracovník v co nejkratší lhůtě, nejdéle však do 30 dnů od data přijetí. Nelze-li lhůtu z vážných důvodů dodržet (např. potřeba vyjádření další strany), je stěžovatel neprodleně informován o vzniklé situaci a je mu oznámen náhradní termín vyřízení stížnosti.

Možnost odvolání

Klient má právo na odvolání a prověření své žádosti do 15 dnů u statutárního zástupce poskytovatele nebo nezávislého orgánu.

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI NEBO ZÁZNAM ÚSTNÍHO ČI TELEFONICKÉHO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Předmět stížnosti:

Datum přijetí stížnosti:

Jméno pracovníka, který stížnost zapsal:

Podpis:

Jméno a příjmení stěžovatele (vyjma anonymního a telefonického podání):

Podpis:

Vyjádření ke stížnosti:

Zpracoval:

Datum: