

Podání stížnosti na službu

Uživatelé mají právo vyjádřit svoji nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakou je služba poskytována. Služba je poskytována v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

KDO: Stížnost je oprávněn podat kdokoli. Podání stížnosti nesmí ohrozit toho, kdo ji podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána. Stížnost může podat: uživatel (ani uživatelům upoutaným na lůžku není toto právo odepřeno), zástupce uživatele, příbuzný, opatrovník, kdokoli jiný pověřený uživatelem – například právnická osoba (občanská poradna).

JAK: Stížnosti lze podat několika způsoby, zde je výčet možností: ústně, písemně, telefonicky, e-mailem, anonymně. Uživatel má možnost na požádání zůstat v anonymitě.

KAM: na výbor AMD v ČR z.s. – Mgr. Dona Jandová, Petýrkova 1949, Praha 11

na Ombudsmana ČR, Brno, ul. Údolní 39

zapsat do Knihy stížností, přání, námětů – je k dispozici v poradně AMD

Podle závažnosti se stížnost projednává na úrovni příslušného poradenského pracoviště, krajského pracoviště nebo jeho výkonného výboru. Je zjišťováno, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná. V každém případě je pracovníkem pověřeným vyřízením stížnosti zpracována písemná odpověď.

Za vyřizování stížnosti je za poskytovatelskou organizaci odpovědný: Mgr. Dona Jandová

Všechny stížnosti jsou vyřizovány v písemné formě v přiměřené lhůtě, nejpozději do 28 dní od přijetí stížnosti.

Sociální poradenství je poskytováno v souladu se Zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatelské organizace na všech stupních řízení, může se obrátit na výbor AMD v ČR z.s. – Mgr. Dona Jandová, Petýrkova 1949, Praha 11 nebo na nezávislý orgán: Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, 602 00, s podnětem na prošetření postupu při vyřizování jeho stížnosti. Podání podnětu je stěžovateli doporučeno podat písemnou formou.