

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PRO UŽIVATELE SLUŽEB

V případě připomínek ke kvalitě nebo způsobu námi poskytovaných služeb je stanoven následující postup, podle kterého budou podněty a stížnosti vyřízeny:

1. Kdo může stížnost nebo podnět podat

K podání je oprávněn uživatel služby nebo v jeho zájmu i další osoby. Uživatel si může zvolit pro podání a vyřízení stížnosti svého zástupce, eventuálně dle potřeby i tlumočníka. Stížnost lze podat také anonymně.

2. Způsob podání

- *osobně* – při osobní návštěvě v kanceláři organizace nebo na jiném dohodnutém místě (např. byt uživatele)
- *telefonicky* – tel: 568 808 228, 728 168 405 (ředitelka společnosti – pí Švaříčková), příp. 606 645 068 (předseda správní rady - pí Prokešová)
- *písemně* – poštou: DIANA TŘEBÍČ, o.p.s., Vltavínská 1346, 674 01 Třebíč;
- *osobním podáním* nebo zápisem do *Knihy přání a stížností* uložené v prostorách kanceláře
- *e-mailem* – info@domacipomoc-diana.cz

3. Komu stížnost podat

Stížnost nebo připomínku je povinen přijmout každý pracovník organizace, na kterého se uživatel obrátí, vč. vedoucí organizace. Není-li uživatel spokojen ani v případě, že využil postup předcházejících bodů, je možné podat písemný podnět ke správní radě obecně prospěšné společnosti prostřednictvím vedoucí zařízení.

4. Evidence stížností

Všechny stížnosti jsou evidovány v *Knize přání a stížností*, do této *Knihy* se zapisují veškeré připomínky, přání nebo stížnosti. Kniha je uložena v prostorách kanceláře vedoucí organizace. Evidenci provádí vedoucí organizace. S anonymní stížností je nakládáno jako s každou jinou (odpověď na stížnost dle možností organizace).

5. Vyřizování stížnosti

Stížnosti vyřizuje vedoucí organizace. Stížnost musí být prošetřena dle okolností co nejrychleji, ve lhůtě max. 30 dnů. Výsledek vyřízení stížnosti je stěžovateli předán v písemné formě. O způsobu vyřízení je vedena dokumentace.

6. Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený nebo nezávislý orgán či instituci s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

- Podání stížnosti nemá vliv na další poskytování služeb.
- Všechny stížnosti jsou zpětně vyhodnocovány.

Další možné kontakty:

Poradna pro uživatele sociálních služeb

Provozuje Centrum pro zdravotně postižené kraje Vysočina.

Komenského nám. 12, 674 01 Třebíč

Tel.: 568 841 034, e-mail: czp.tr@volny.cz

www.zdravotnepostizeni-vysocina.cz

Občanská poradna Třebíč

Přerovského 126/6, II. patro, 674 01 Třebíč

Tel.: 568 845 348, 724 304 718, e-mail: obcanskaporadna@seznam.cz

www.optrebic.ic.cz

Linka důvěry STŘED

STŘED, o.s., Mládežnická 229, 674 01 Třebíč

Poskytuje pomoc lidem v obtížných životních situacích.

Tel: 568 44 33 11, 775 22 33 11

e-mail: linkaduvery@stred.info

chat: www.elinka.iporadna.cz

Linka seniorů

Bezplatná a anonymní linka důvěry, informační linka pro seniory a pečující osoby.

Po – Pá 8.00 – 20.00 hod.

Tel.: 800 200 007, e-mail: linkaseniору@elpida.cz

Krizová telefonní linka Prosaz

Společnost pro sociální rehabilitaci občanů se zdravotním postižením, Kodymova 2526, Praha 5

Po – Pá 8.00 – 17.00

Telefonní linka: 235 513 111

e-mail: tki@prosaz.cz

Skype: krizovalinkaprosaz

ICQ: 618366675

Facebook: krizová linka Prosaz

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Sídlo: Údolní 39, 602 00 Brno

Telefonická informační linka: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz